



Instituto Superior de Gestão

Moeda Digital em Moçambique

Cátia Alexandra Smith Colce

Dissertação apresentada no Instituto Superior de
Gestão para obtenção do Grau de Mestre em
Estratégia de Investimento e Internacionalização

Orientador: Professor Doutor Rui Moreira de
Carvalho

Lisboa
2017

Resumo

A presente dissertação de mestrado é um estudo sobre a contextualização e o desenvolvimento da evolução da “moeda móvel” em Moçambique.

O processo de desenvolvimento de estruturação, implementação e adoção do telefone móvel concedeu uma nova e importante perspetiva ao conceito de moeda e de sistema financeiro, em particular, a banca de retalho.

A emergência da denominada quarta revolução industrial e a sua importância para o avanço do conhecimento da tecnologia, bem como a introdução de mecanismos digitais são o epílogo desta mudança disruptiva. Esses mecanismos digitais ditam o percurso e transformação da humanidade através de possibilidades ilimitadas de conexões, levando a que se encare esta revolução como uma oportunidade de ajudar as pessoas a “escapar” à pobreza e a ajudar a conquistar o seu futuro.

A análise da evolução do conceito da moeda, nomeadamente a moeda digital e o nascimento da “moeda móvel”, oferece pistas para o ganho de valor, em especial para os mercados emergentes, devido à facilidade de utilização, usufruto de uma ampla gama de serviços a custos baixos, permitindo assim, uma melhor competitividade a nível empresarial.

Em países onde o acesso ao serviço financeiro se encontra restrito, a “moeda móvel” é capaz de oferecer essa infraestrutura que a banca tradicional não tem sido capaz de promover. A oferta passa pela aquisição de um telemóvel, mesmo sem acesso à internet, possibilita transações básicas, como trocar dinheiro eletrónico por dinheiro físico.

O estudo mostra as desvantagens e restrições inerentes a este tipo de moeda, nomeadamente um menor nível de confiança, segurança e apoio por parte da sociedade, mas não dos utilizadores.

É apresentado a importância deste tipo de iniciativas em sociedades de muito frágeis rendimentos e lacunas ao nível da rede financeira.

Palavras-chave: Moeda móvel, tecnologia, quarta revolução digital, serviços financeiros

Abstract

This dissertation is a study about the context and the development of the evolution of the mobile currency in Mozambique.

The development process of structuring, implementation and adoption of mobile phone granted an importante new perspective to the concept of currency and financial system, in particular, the retail banking.

The emergency of the so-called fourth industrial revolution and your importance to the advancement of knowledge of the tecnology in the world, as well as the introduction of digital mechanisms are the epilogue of this disruptive change. These digital mechanisms dictate the route and transformation of humanity through unlimited possibilities of connectrions, leading to treat this revolution as an opportunity to help people “escape” poverty and help to conquer their future.

The analysis of the evolution of currency concept, namely the digital currency and de birth of the “mobile currency”, offers clues to value gain, in special for emerging markets, duo to the ease of use, usufruct of a wide range of services at low costs, thus enabling better competitiveness at the enterprise level.

In countries where the financial servisse access is restricted, the “mobile currency” is able to offer this infrastructure that the tradicional banking has not been able to promote. The offer goes through the purchase of a cell phone, even without internet acess, enables basic transactions, as trade electronic Money for physical cash.

The study shows the disadvantages and constraints inherent in this type of currency, namely a lower level of confidence, security and support of the society, but not from the users.

It is shown the importance of this type of initiatives does in societies with very frágil incomes and gaps in the financial network.

Keywords: Mobile Currency, technology, fourth digital revolution, financial services

Agradecimentos

Escrever esta tese foi, sem dúvida, um dos grandes desafios pessoais a que me propus.

O meu objetivo era, simplesmente, tornar-me mestre e utilizar esta investigação como um meio para atingir um fim.

Acabei, com a preciosa ajuda do meu orientador, por me envolver com o tema, dedicar-me e orgulhar-me de todo este percurso que para mim ainda não acabou.

Começo por agradecer ao meu orientador, Professor Rui Moreira de Carvalho, pela força, determinação, carinho e exigência com que me guiou, por todo o conhecimento partilhado e pela capacidade de me aconselhar nos momentos certos.

Ao Prof. Ivo Pereira, pela sua disponibilidade e amizade, e por ter estado presente na fase inicial da minha tese.

Ao Dr. Nadean Szafman pela ajuda e dedicação com que encarou e respondeu à entrevista, partilhando a sua sabedoria.

À minha mãe e irmã, Judite e Ana Smith, pela força que me foram dando, pelo amor, por todo o carinho. Por desde sempre terem acreditado em mim. Sem vocês não seria possível.

Ao meu pai, pelo orgulho enorme que tem de mim.

E à minha filha, a minha maior fonte de inspiração.

Índice

<i>Resumo</i>	<i>ii</i>
<i>Abstract</i>	<i>iii</i>
<i>Agradecimentos</i>	<i>iv</i>
<i>Índice de Figuras</i>	<i>vii</i>
<i>Índice de Tabelas</i>	<i>vii</i>
1 Introdução	1
1.1 Estrutura do trabalho	3
2 Revisão de Literatura	5
2.1. A quarta revolução industrial	5
2.2. Moeda	8
2.2.1. Moeda Digital	9
2.1.1.1 Mobile Money	10
2.1.1.2 Bitcoin.....	12
2.3. Parcerias	12
3 Contextualização e Processo de Investigação	14
3.1. Países Emergentes	14
3.2. A Quarta Revolução Industrial no Continente Africano	16
4 Modelo de Investigação	17
4.1 Perguntas de partida	17
4.1.1 Instrumentos	18
4.2 Plano de investigação da análise qualitativa	19
4.2.1 Métodos utilizados:	20
4.3 Sugestão das variáveis para estudo	22
4.3.1 Objetivos da Entrevista	23
4.3.2 Recolha da informação	26
4.4 Análise da Entrevista	26

5	<i>Evolução da Digitalização da Moeda em Moçambique</i>	29
5.1	Contextualização do uso da moeda digital	29
5.2	Bancarização da Economia Moçambicana	30
5.3	Finanças Digitais	35
5.4	Oportunidade de crescimento – Desafios da moeda digital	39
5.4.1	Poupança e Investimentos vs. Empréstimos e Créditos	42
5.5	Benefícios e riscos da moeda digital	46
5.6	Barreiras de implementação	49
5.7	Remessas	50
6	<i>Conclusão</i>	53
7	<i>Limitações e sugestões para futuras investigações</i>	56
8	<i>Referências</i>	58
9	<i>Anexos</i>	67

Índice de Figuras

Figura 1 As Revoluções Industriais, 2016	5
Figura 2 Mobile Money no mundo	11
Figura 3 Acesso financeiro em economias emergentes	15
Figura 4 O que impulsiona a bancarização?	31
Figura 5 Situação de acesso por província	32
Figura 6 Localização geográfica de Riquezas Naturais	32
Figura 7 Quais as regiões financeiramente excluídas?	33
Figura 8 Inclusão Financeira Moçambicana	34
Figura 9 Produtos Formais (Não Bancários)	36
Figura 10 Bens Familiares e Fontes de Rendimento	37
Figura 11 Situação de acesso na região da SADC	38
Figura 12 Grau de educação e Rendimentos Pessoais Mensais	40
Figura 13 Empresas em desenvolvimento sem acesso ao crédito	43
Figura 14 Situação de Poupanças	45
Figura 15 Situação dos créditos	46
Figura 16 Barreiras e Incentivos	49
Figura 17 Acessibilidade a Infraestruturas	50
Figura 18 Transações através de dinheiro móvel	51

Índice de Tabelas

Tabela 1 Questões de Investigação por Instrumento	18
Tabela 2 Componentes do modelo de análise	22
Tabela 3 Enquadramento teórico conceptual da entrevista	24
Tabela 4 Análise das respostas às questões de pesquisa	26
Tabela 5 PIB per capita e População - SADC	39
Tabela 6 Evolução - Internet Banking	41
Tabela 7 Evolução - Mobile Banking	41

1 Introdução

O tema da presente investigação é a contextualização da análise do impacto da moeda digital em Moçambique.

Manyika, Lund, Singer, White & Berry (2016), defendem que nos países emergentes, uma parcela significativa de pessoas não tem acesso ao denominado sistema financeiro. Desta forma, uma parte da população mundial encontra-se excluída de um conjunto de instrumentos que caracteriza o modelo capitalista, nomeadamente os serviços financeiros como produtos de investimento, linhas de crédito, empréstimos hipotecários e seguros.

As limitações no acesso financeiro são particularmente profundas entre as mulheres, as pessoas que residem em zonas rurais e as que estão menos favorecidas. No entanto, Batista & Narciso (2013) consideram que mesmo as pessoas (mais ricas) dos países emergentes realizam as transações em dinheiro (*cash*), economizam mais em ativos não monetários e pedem menos empréstimos de fontes formais do que as suas contrapartes em economias avançadas.

Desta forma, o acesso difícil, a escolha limitada de produtos financeiros, os custos elevados das operações de transferência de remessas para emigrantes e outros custos intangíveis tais como o tempo para a realização das operações, impõe sérios constrangimentos a sociedades que são tendencialmente pobres (Baxter & Allwright, 2015).

Esta exclusão financeira implica custos e mitiga as oportunidades de sair de ciclos viciosos de pobreza.

Segundo Jossefa (2011), os agentes económicos na atividade económica envolvem custos de informação ou de transação, resultado das imperfeições dos mercados, os quais devem ser minimizados. A sua importância não reside apenas na necessidade de aumentar a quantidade do investimento, mas também na qualidade do mesmo (Silva & Júnior, 2006).

Um setor de serviços financeiros com um bom funcionamento é fundamental para o desenvolvimento e saúde económica de um país, permitindo às pessoas economizar e preparar-se contra eventuais eventos inesperados, permitindo que empresários e empresas invistam em negócios inovadores e produtivos e gerenciem as suas cadeias de valor

tornando possível para os indivíduos, empresas, governos e prestadores de serviços financeiros realizem transações de forma eficiente (Manyika *et al.*, 2016).

Manyika *et al.* (2016) afirmam que, no entanto, cerca de dois mil milhões de pessoas, ou 45% da população adulta do mundo, não têm uma conta ou um banco, ou em outra instituição financeira ou num serviço de dinheiro móvel.

Para o mesmo autor, cerca de duzentos milhões de Micro e Pequenas e Médias Empresas (MPMEs), ou metade de todas essas empresas em economias emergentes, não têm acesso suficiente ao crédito de que precisam para prosperar.

A didática do problema da exclusão financeira ultrapassa a classe mais pobre. Aqueles que usam e beneficiam de serviços financeiros enfrentam ineficiências significativas o que limita o acesso à ampla gama de produtos oferecidos (Cativelos, Freire, & Trindade, 2016).

As finanças digitais podem impulsionar o Produto Interno Bruto (PIB) através de três premissas: (i) os pagamentos digitais aumentam a produtividade das empresas financeiras e não financeiras e dos governos; (ii) a inclusão financeira mais ampla de pessoas e empresas permite que o sistema financeiro formal capture mais poupanças na economia e, por sua vez, conceda mais crédito, aumentando o investimento e por fim (iii) as finanças digitais economizam tempo para os indivíduos, permitindo-lhes trabalhar mais horas e aumentar a produtividade eficiente (Manyika *et al.*, 2016).

Enquanto a execução de novos projetos e novos progressos são feitos, tendencialmente, através de instrumentos disponibilizados na conectividade móvel, há um papel continuado para os governos, organizações e para o setor privado no sentido de garantir que os benefícios sejam amplamente partilhados em toda a sociedade.

Os esforços devem centrar-se na resolução de questões em torno da rede e da infraestrutura, onde os mercados estão a avançar demasiado devagar ou não conseguem resolver certas lacunas, como a fraca acessibilidade, acordos de licenciamento e parcerias público-privadas (Love & Peria, 2012).

Segundo Batista & Vicente (2013), em Moçambique, há seis milhões de assinantes de serviços de telefonia móvel (correspondendo a quase um quarto da população), o que contribui para que haja um grande potencial rural.

Esta investigação pretende estudar o desenvolvimento da bancarização em Moçambique tendo como ponto de partida “**analisar a inclusão financeira tendo em conta o telefone móvel**” e qual o impacto que a evolução da moeda digital tem na monitorização em Moçambique.

Com este problema de investigação importa contribuir de forma objetiva para o processo de desenvolvimento de parcerias como fator de competitividade. Pretende-se, também, acrescentar contribuições teóricas ao estudar a evolução da quarta revolução industrial e da moeda.

Propõe-se analisar este problema de investigação através de duas questões de investigação:

Q1) Qual a evolução de pagamentos em moedas digitais na economia moçambicana?

Q2) Qual o impacto da moeda digital na inclusão social?

A metodologia adotada para responder a estas questões foi qualitativa com a aplicação de uma entrevista ao Dr. Nadean Szafman, CEO da “Carteira Móvel” em Moçambique, no período de 2010 a 2012, a análise documental de um inquérito realizado pela FinScope (2014) e um relatório elaborado pela McKinsey (2016).

1.1 Estrutura do trabalho

A estrutura da dissertação encontra-se organizada em sete capítulos:

O capítulo um apresenta o tema do trabalho, o problema a ser explorado, as questões de partida e os objetivos a serem atingidos.

O capítulo dois consiste em realizar uma revisão dos conceitos teóricos que estão em foco na dissertação, a indústria 4.0, a moeda, moeda digital, mobile Money e parcerias. Este material teórico possibilita fundamentar e dar consistência a todo o estudo.

O capítulo três elabora a contextualização e processo de investigação através do desenvolvimento do enquadramento do tema.

O capítulo quatro detalha-se na metodologia utilizada, através dos instrumentos utilizados para as perguntas de partida; os métodos utilizados para o plano de investigação da análise quantitativa, sugestão das variáveis para estudo.

O capítulo cinco retrata a evolução da digitalização da moeda em moçambique, enquadrando e respondendo às perguntas de partida.

Finalmente, o capítulo seis e sete representam, respetivamente, a divulgação das conclusões do estudo e os limites e sugestões para futuras investigações.

2 Revisão de Literatura

Este capítulo tem como finalidade a revisão dos conceitos apresentados e o estudo da temática do processo de digitalização da economia, mais precisamente em Moçambique.

Desta forma vamos apresentar os conceitos considerados pertinentes para a realização do assunto em apareço, nomeadamente (i) a quarta revolução industrial, (ii) a moeda digital e (iii) as parcerias.





2.1. A quarta revolução industrial

A primeira revolução industrial (1750-1850) é caracterizada pelo processo de mudança de uma economia agrária e artesanal para uma economia dominada pela indústria e maquinarias (The Editors of Encyclopedia Britannica, 2017). A primeira revolução usou a energia e o vapor de água para mecanizar a produção. A segunda revolução usou a energia elétrica para a produção em massa. A terceira revolução usou a eletrónica e a tecnologia de informação para autonomizar a produção.

A Quarta Revolução, que está a ser construída sobre a terceira, caracteriza-se pela fusão de tecnologias que estão a ultrapassar os contornos entre as esferas físicas, digitais e biológicas (Forbes, 2016).

De forma a facilitar a compreensão do processo das revoluções industriais existentes, caracterizadas através de pontos-chave, o World Economic Forum considera pertinente a apresentação da Figura 1:

Figura 1 As Revoluções Industriais, 2016

Revolução	Ano		Informação
	1	1784	Vapor, água, equipamentos de produção mecânica
	2	1870	Divisão de trabalho, eletricidade, produção em massa
	3	1969	Eletrónica, produção automatizada; tecnologia da informação
	4	?	Sistemas ciber-físicos

Fonte: World Economic Forum, 2016

Marr (2016) afirma, com base no autor Shwab, que o mais importante e intenso desafio que enfrentamos é de entender e moldar a revolução da nova tecnologia, que envolve uma transformação da humanidade, nomeadamente a maneira como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos uns com os outros. Considerar possibilidades ilimitadas de ter milhares de milhões de pessoas conectadas por dispositivos móveis, dando origem a capacidades de armazenamento e acesso ao conhecimento, sobre a confluência de descobertas tecnológicas emergentes, como a inteligência artificial, a robótica, a Internet das coisas, a nanotecnologia, etc., é algo de difícil compreensão dado o seu profundo alcance e percussões.

A evolução tecnológica divide opiniões. Enquanto uma parte da sociedade encara a tecnologia como algo negativo, outra parte considera como uma forma de aproximação social de forma a auxiliar a resolução de alguns dos nossos maiores desafios (Szczerba, 2015). Na realidade a tecnologia pode-nos ajudar a reduzir o desperdício e a redesenhar os sistemas de produção e consumo para que seja mais eficiente em termos de recursos. Por outro lado, a Internet permite a aprendizagem *online*, a comunicação instantânea e um mundo de oportunidades para partilhar conhecimento e melhores práticas (Magyar, 2016).

Está em curso uma mudança de realidade do modo como trabalhamos. Da mesma forma o modelo de atuação dos governos e das instituições estão a ser ajustados através de novos instrumentos de usar a tecnologia para mudar a comunicação (Marr, 2016)

A quarta revolução é marcada pelas seguintes características: (1) Velocidade: contrariamente às revoluções industriais anteriores, esta revolução está a evoluir de forma exponencial. Este é o resultado de um processo multifacetado, profundamente interligado em que vivemos e o facto de que a nova tecnologia cria tecnologia mais recente cada vez mais capaz; (2) Amplitude e Profundidade: baseia-se na revolução digital e combina múltiplas tecnologias que levam a mudanças de paradigma sem precedentes na economia, nos negócios, na sociedade e individualmente. Não é apenas mudar “o quê” e o “como” de fazer as coisas, mas também “quem” somos; (3) Impacto de Sistemas: Envolve a transformação de sistemas inteiros, através (e dentro) de países, empresas, indústrias e sociedade como um todo (Schwab, 2016).

Assim, a informática e a difusão das novas tecnologias está a atingir tanto a oferta quanto a procura dos negócios. As empresas estabelecidas devem, rapidamente, abraçar a quarta revolução industrial se não acabam por ser destruídas por ela. Nos últimos tempos, o poder da Internet, especialmente o telefone móvel, desencadeou um movimento que está a destabilizar as bases e camadas fulcrais de empresas, movendo o poder para novos lugares. A internet é o mecanismo mais poderoso que podemos imaginar para corresponder perfeitamente às necessidades dos indivíduos e às ofertas dos mesmos (Preston, 2015).

Se a Quarta Revolução for formada de forma responsável, poderá catalisar um novo renascimento cultural e uma verdadeira civilização global, elevando “a humanidade a uma nova consciência coletiva e moral, baseada num senso compartilhado de destino”. Estas novas tecnologias têm um grande potencial para continuar a interligar milhões de pessoas à internet, melhorar drasticamente a eficiência das empresas e organizações e ajudar a regenerar o ambiente natural através de uma melhor gestão (Marr, 2016).

Estas novidades oferecem a oportunidade de rastrear materiais e redesenhar sistemas de produção e consumo para criar economias baseadas em eficiência de recursos ao invés de consumo de recursos, fazendo com que a humanidade se afaste de aspetos que caracterizaram todas as revoluções industriais anteriores (McIntosh, 2013).

Todas as revoluções industriais trazem alterações, económicas, políticas e sociais, e a esta nova revolução industrial anunciam-se mudanças significativas para as empresas, governos e organizações da sociedade civil que dominam nas últimas décadas (Schwab, 2016).

Brynjolfsson & McAfee (2015) argumentam que esta revolução pode produzir uma maior desigualdade, particularmente numa maior destabilização nos mercados de trabalho.

Apesar de não ser possível prever qual o cenário provável, devemos encarar esta revolução como uma oportunidade - uma oportunidade para que possamos aumentar nosso impacto, ajudando as pessoas a escapar da pobreza e possuir o seu futuro (Daugherty, 2016).

2.2. Moeda

O conceito de moeda não é um conceito fácil de se concentrar em uma única definição e por isso tem sido amplamente investigado no decorrer dos anos. A moeda é uma “história de evolução” que começou por ser circulada como um elemento suscetível de troca por outros produtos, acrescentando e criando valor (Snodgrass, 2003).

O dinheiro cada vez mais vai-se tornando algo abstrato, algo sem conexão física, e essa coexistência de diversas formas de dinheiro torna toda esta dinâmica evolucionária (Breternitz, 2009). O dinheiro é essencialmente um meio de troca, é uma maneira de uma pessoa trocar o que tem por aquilo que quer, é uma unidade de medida e um armazém de riqueza (Turk & Rubino, 2004).

Antes da existência da moeda, a troca de bens e serviços era feita através de trocas diretas de mercadoria (Vasconcellos & Garcia, 2006), sendo que cada forma de pagamento era utilizada no seu tempo e com o seu próprio contexto (Shubik, 2014).

Mais recentemente assumiu a forma de moedas de ouro, ou prata, mas estas foram consideradas demasiadamente valiosas para circular como moeda. Estas limitações foram superadas por importantes inovações tecnológicas (Turk & Rubino, 2004).

Krugman (2009) prevê uma sociedade sem moedas fiduciárias; as moedas fiduciárias referem-se a moedas sem valor intrínseco, geridas pelo governo, dependem da força da economia de um país (Alt, 2013). Estas questões têm presente o fator confiança que o dinheiro tende a oferecer, pelo que torna a evolução lenta e pesada em algumas regiões.

A evolução dos padrões, culturas e meios de pagamento é constante, o que faz com que também se altere a maneira como a moeda é transacionada, como por exemplo, a evolução de uma drástica diminuição de utilização de notas, moedas físicas e cheques e a consequente utilização de cartões de crédito e débito e utilização de moedas virtuais (Shubik, 2014).

Este procedimento está a ser seriamente implementado, essencialmente em algumas regiões do norte da Europa, como é o caso da Suécia, que está a desenvolver condições para a criação de uma moeda digital de forma a complementar o dinheiro físico, deixando o desejo de concretização de ter o primeiro banco central a emitir uma moeda digital (Skingsley, 2016).

O séc. XXI juntamente com a evolução tecnológica e a quarta Revolução Industrial deu origem a uma forma inovadora do uso de moeda, a moeda digital.

2.2.1. Moeda Digital

O conceito de “moeda digital” não é uma novidade, já existia através de o contexto de jogos de computador *online*, mas rapidamente evoluiu para meios de pagamento “reais”. As moedas digitais são criptomoedas não reguladas, emitidas ou garantidas por uma entidade bancária central, mas sim por uma rede de utilizadores (Marques, 2014); são valores que são armazenados e circulados pela internet e que oferecem métodos acessíveis de pagamentos instantâneos e condução de negócios em escala global (Davidson, 2016).

Athey (2015) defende que através da história da evolução da moeda, consegue-se observar que as moedas digitais têm subjacente uma tecnologia revolucionária com capacidades de expandir o comércio internacional e apoiar a inclusão financeira. Como fundamentos, inclui as transferências bancárias mais rápidas, mais baratas e mais seguras que devem complementar o sistema bancário tradicional cujas transações são mais lentas, caras e com menos segurança, sacrificando a sociedade mais empobrecida através, por exemplo, do envio de remessas ou do facto de muitos cidadãos não possuírem contas bancárias.

Por conseguinte as preocupações com a fraude de cartões de crédito impedem que o comércio se liberte através do sentimento de insegurança introduzido, contrariamente ao expectedo – inclusão de microempresas no comércio eletrónico global.

Em conclusão, a tecnologia permite contratos de negociações com garantias, de forma inteligente, que deve impulsionar o mercado eletrónico mundial (Porto Business School, 2017).

Desta forma a moeda digital será uma maneira eficaz para aumentar a liberdade económica, contribuindo para tirar muitos países da pobreza, melhorar a vida de milhões de pessoas e acelerar o ritmo de inovação e inclusão no mundo (Armstrong 2016).

A proliferação de telemóveis (*smartphones*) criou a oportunidade de trazer rapidamente a moeda digital para quase todos os países do mundo. Apenas uma pequena percentagem da população residente em África Subsariana desfruta das regalias e da conveniência dos pagamentos bancários por cartão, *online* e telemóvel, utilizando o pagamento em

dinheiro. Dada a falta de penetração dos pagamentos digitais, os consumidores, os bancos e os governos continuam a suportar o alto custo que os pagamentos tradicionais acarretam – custos associados à aceitação manual, registos, contagem, armazenamento, segurança e transporte (Castellano, Kendall, Nikomarov, & Swemmer, 2015)

2.1.1.1 *Mobile Money*

Batista & Vicente (2013) admitem que a proliferação do uso de telefones móveis e de *smartphones* ligada a disseminação da tecnologia dos telemóveis tem o potencial de ser utilizado para muitos mais propósitos do que a simples comunicação de voz e mensagens.

O conceito de *mobile Money*, ou dinheiro móvel, é um exemplo da adaptação da tecnologia à procura de soluções. Assim, o dinheiro móvel, em termos gerais, refere-se a uma carteira eletrónica de serviços de pagamentos operados sob regulação financeira e realizados através de um dispositivo móvel (ex: *smartphone*).

Os *smartphones* evoluíram de forma abrupta nos últimos anos, capazes de se tornarem ferramentas de capacitação económica para as pessoas mais empobrecidas. Esta capacitação vem pelo facto de estes telefones compensarem infraestrutura inadequada, permitindo que a circulação de informação e serviços seja realizada de forma mais livre, tornando os mercados mais eficientes (Panos, 2009).

Ao invés de os pagamentos serem efetuados via cartão de multibanco, cheque ou entre outras opções, os consumidores poderão utilizar um telefone para usufruir de uma ampla gama de serviços.

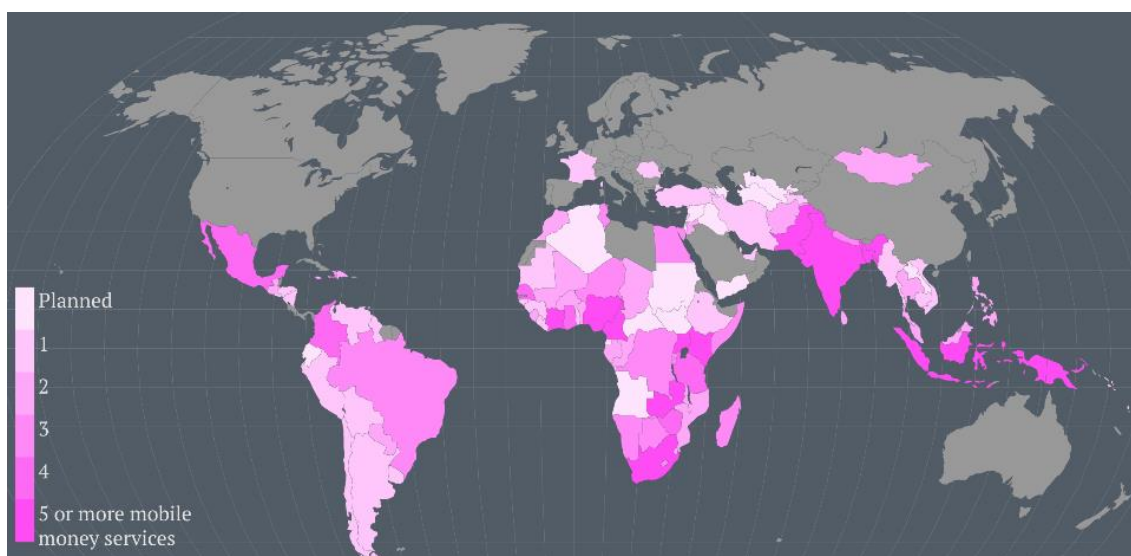
O dinheiro móvel foi tornado popular pelo M-PESA de Safaricom em Kenya, que começou em março 2007. Como defende Ross (2016), o programa M-PESA é um “exemplo acabado destas novas tecnologias que nos mostram o crescente poder do dinheiro e dos mercados codificados”.

Atualmente o dinheiro móvel permite quatro tipos de transações básicas: (i) descontar em um agente de dinheiro móvel (trocar dinheiro físico pelo dinheiro eletrónico utilizável no telemóvel); (ii) transferência de dinheiro eletrónico para outro número de telefone; (iii) pagamento de produtos ou serviços em lojas que recebem dinheiro eletrónico; (iv) trocar dinheiro eletrónico por dinheiro físico em uma saída de agente (Batista & Vicente, 2013).

Mbiti e Weil (2011) identificam uma maior frequência e volume geral de transferências de dinheiro urbano-rural como a principal força motriz por trás do sucesso do M-PESA. Eles também enfatizam que o M-PESA é frequentemente utilizado como um dispositivo de poupança de armazenamento para situações de segurança.

O dinheiro móvel está a tomar proporções consideráveis no mundo, nomeadamente nos países em desenvolvimento e carenciados de inclusão financeira, conforme nos ilustra a Figura 2, conseguindo assim, transformar telemóveis em uma plataforma para serviços financeiros (Mirani & Yanofsky, 2014).

Figura 2 Mobile Money no mundo



Fonte: Website Quartz - BEYOND MOBILE MONEY 2014

De forma semelhante a uma conta bancária, o conteúdo armazenado numa conta de “mobile Money” encontra-se protegido por regulamentos financeiros locais. O facto de cada transação ser regularizada e armazenada – através da identificação sob a forma de um PIN – permite uma maior segurança.

O dinheiro móvel tem a capacidade de reduzir a falta de acesso aos serviços financeiros fora dos grandes centros urbanos, e custos elevados utilizados para estabelecer as tradicionais redes bancárias. Deverão ser realizadas medidas inovadoras e interativas para assegurar que o conhecimento e educação financeira sejam traduzidos em ações e novas estratégias (Zottel, Ortega, & Xu, 2014).

2.1.1.2 Bitcoin

Existem diversos exemplos de dinheiro digital (Shubik, 2014) sendo a mais conhecida a moeda Bitcoin.

A moeda Bitcoin foi inventada em 2009, com o pseudónimo de Satoshi Nakamoto, e é caracterizada como uma moeda virtual digital. Rose (2015) realçou que a Bitcoin foi criada sob o conceito de “tirar o poder das mãos do governo e dos bancos centrais e colocá-las de volta nas mãos do povo”.

Criou-se desta forma um paradoxo, a evolução tecnológica quando analisada juntamente com a necessidade de sigilo na comunicação escrita, uma vez que a evolução aumentou a complexidade de ocultar uma mensagem (Fiarresga, 2010).

Surgiu a oportunidade do desenvolvimento da Criptografia, ajustada às transações monetárias, que se caracteriza por “um conjunto de regras que visa codificar a informação de maneira a que só o emissor e o recetor consigam decifrá-la”. Apesar de ainda não ser muito conhecida em alguns países e diferente da maioria das moedas, não depende de intermediários para o seu funcionamento (Regalado, 2015).

Apesar de a Bitcoin ser de conhecimento global, a expansão pelo mercado ainda não pode ser comparada ao de uma moeda tradicional (Regalado, 2015).

2.3. Parcerias

As parcerias são uma ferramenta de gestão interessante num mundo cada vez mais global, sendo que permite às empresas ganhar força, tornando-as mais competitivas face ao aumento da concorrência que o mercado exige.

As parcerias permitem recolher conhecimentos sobre o mercado, estabelecer redes de contactos, reduzir o risco do processo de internacionalização e ganhar maior credibilidade perante os clientes (Silva S. , 2008) o que poderá resultar também numa troca ou partilha de recursos e capacidades entre empresas com natural impacto nas suas performances (Carvalho, 2009).

A partilha de recursos incrementou o papel da comunicação, eliminou fronteiras entre países e consequentemente deu ênfase ao processo de globalização.

Para Menezes (2006), a globalização pode ser definida “como a intensificação das relações sociais de escala mundial, relações que ligam localidades distantes. A transformação local faz parte da globalização tanto como a extensão lateral das ligações sociais através do espaço e do tempo.”

A globalização permite oferecer e/ou procurar parcerias e alianças para uma expansão mais rápida e com menores riscos, acarretando não só as empresas, como a sociedade, novas oportunidades e estratégias (Quispe, 2012)

“Globalizar não se limita a impor o seu produto à terra inteira, mas sim aplicar uma organização de produção suscetível de assegurar uma reprodução perfeita do produto do tempo e do espaço” (Quispe, 2012).

O mesmo autor defende que a globalização deve ter em conta essas diversidades; deve ser uma estratégia de adaptação da empresa, que tenta dar uma resposta adaptada e estruturada a essas procuras divergentes.

Num mundo globalizado, a interação e dependência entre os países cria esforços de modo a diferenciar e comunicar as vantagens competitivas (Teresa, 2014); o sucesso tende a ser incrementado através do aprofundamento da cooperação em forma de parcerias e alianças estratégicas de modo a alcançar a competitividade e sustentabilidade das empresas e economias (Quispe, 2012)

Vivenciamos uma era dominada pelas tecnologias de informação, o que nos permite visualizar a tecnologia, “como um conjunto de ferramentas que oferece recursos para capacitar as pessoas a partilhar, construir, apoiar e gerir as suas aprendizagens em conjunto, no seu contexto comum” (Collis & Moonen, 2005).

Assim, o conhecimento flui mais facilmente pelo mundo; a internet e as novas tecnologias democratizaram a informação (Gouveia, 2008). As inovações digitais levaram à criação, destruição e transformação de empresas (Manyika *et al.*, 2016) e as plataformas digitais surgiram como uma aliança e um meio de inclusão.

O objetivo das plataformas digitais surge como um acolhimento de uma grande variedade de serviços num único ponto que permite simplificar o acesso dos utilizadores a conteúdos que respondam às suas expectativas. A noção de uma plataforma digital tornou-se comum nos mercados ao enfrentar uma multiplicação de serviços devido à rápida e diversa

evolução tecnológica que consequentemente aumenta o potencial de desenvolvimento (Manyika *et al.*, 2016).

Para a Monitor Deloitte (2017), toda esta revolução tornou ainda mais importantes as alianças estratégicas através da consagração da fusão de recursos, de modo a alavancar tanto na economia física como na economia digital – que se entende por uma rede global de atividades económicas e sociais que são habilitadas pelas tecnologias de informação e comunicação, como a internet, redes móveis e de sensores.

3 Contextualização e Processo de Investigação

Feitas as definições mais relevantes para a limitação da área de investigação, é fulcral identificar o ponto de partida, considerado o elo de ligação de todo o trabalho.

O ponto de partida centralizou-se na análise de a “moeda digital poder ter a capacidade de reduzir a falta de acesso aos serviços financeiros fora dos grandes centros urbanos”, quadro em que recorda que em muitas economias emergentes, a maioria dos indivíduos e empresas pequenas não tem acesso aos serviços financeiros mais básicos (Manyika, *et al.*, 2016).

O conceito de moeda digital permite eliminar os fatores que restringem o acesso aos serviços financeiros, essencialmente o acesso ao crédito, e pode impulsionar o aumento da eficiência, proporcionar um maior nível de rendimentos e reforçar a sua resiliência aos choques económicos (Collis, Morduch, Rutherford, & Ruthven, 2010).

3.1. Países Emergentes

Os países emergentes são caracterizados por ainda não serem considerados como países desenvolvidos, com um grande investimento na capacidade produtiva. Estes mercados impulsionam o crescimento na economia global e esforçam-se para o impulsionamento do sistema financeiro (Amadeo, 2016).

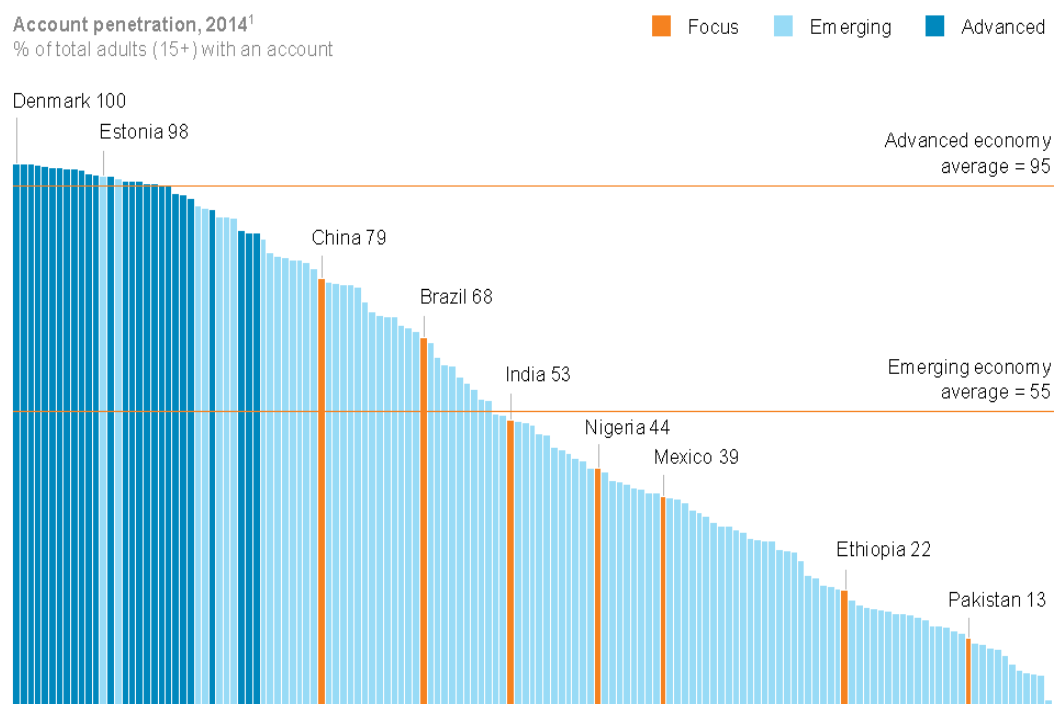
O mundo sofre constantes alterações e desenvolvimentos, muito à volta da globalização e empreendimentos financeiros que fazem com que o mundo se foque em mercados emergentes, tornando-os fontes extraordinárias de interesse e oportunidade bem como “incubadores” para inovações (Khanna, Palepu, & Bullock, 2010).

O crescimento económico nos países emergentes contribui para a prosperidade, aumento do padrão de vida e alívio da pobreza. Contudo, o aumento do consumo, normalmente, incrementa o uso de recursos (Engel, Stuchtey, & Vanthournout, 2016).

Segundo um estudo elaborado pela McKensey em 2016, Digital Finance For All, os mercados emergentes poderiam aumentar as suas economias em US \$3,7 triliões se se conseguisse abraçar todo o potencial das finanças digitais (Manyika *et al.*, 2016).

Os mercados emergentes estão prontos para um investimento digital. No entanto, deve-se compreender como funcionam estes mercados bem como quando e como proceder à entrada e à sua execução de forma a arrecadar o máximo de sucesso (Ernst & Young Global Limited, 2015).

Figura 3 Acesso financeiro em economias emergentes



Fonte: McKinsey Global – Digital Finance For All 2016

Manyika *et al* (2016), através da Figura 3, procuram ilustrar que 45% dos adultos nas economias emergentes não têm acesso financeiro amplo nem uma conta financeira formal, o que inibe o acesso aos serviços financeiros, poupanças básicas e produtos de crédito e dificulta o crescimento económico, perpetuando a pobreza.

Os mesmos autores afirmam que os não bancarizados não são os únicos clientes pouco atendidos no sistema financeiro. Muitas são as pessoas que não usam as suas contas bancárias ativamente, não têm acesso à poupança, crédito e produtos de seguros apropriados. Dada a falta de hipotecas, cartões de crédito, empréstimos automóveis e outras formas de financiamento, não é surpreendente que a dívida média das famílias nas economias emergentes seja apenas de 24% do PIB.

Importa enfatizar os mercados emergentes para que estes possam dar o impulso necessário para acompanhar a revolução atual.

3.2. A Quarta Revolução Industrial no Continente Africano

Apesar de o facto de duas em cada três pessoas não terem acesso à eletricidade, é preciso abraçar a tese de que a Quarta Revolução irá permitir otimizar certas lacunas no continente Africano. Ao avançar diretamente para as tecnologias avançadas, poderá contornar a fase industrial em que os países desenvolvidos investiram em infraestruturas tecnológicas de forma a colmatar as suas necessidades básicas (Coleman, 2016).

Nesse sentido, Gertner (2012) salientou que as tecnologias podem acelerar o acesso à água, aos alimentos, à energia, à saúde e à educação.

As populações que habitam em zonas rurais, através da prática de atividades económicas como a agricultura, pecuária, pesca e extrativismo vegetal, chegam a produzir riqueza, mas carecem do apoio de infraestruturas digitais (Malene, 2014).

A agricultura é estrategicamente importante para apoiar os meios de subsistência da maioria da população rural em África, e graças ao desenvolvimento tecnológico tem-se tornado um caso de grande sucesso, incrementando o potencial e aceleração através de tecnologias de sensores, plataformas digitais e recomendações personalizadas através de análises de qualidade do solo. Mais de 70% dos agricultores africanos utilizaram a tecnologia da informação e das comunicações, com 90% de aumento da produção global, o que promove o desenvolvimento e a consequente diminuição da pobreza nos mercados em desenvolvimento (Theunisse, 2015).

Da mesma forma, as novas tecnologias de informação e telecomunicação estão a ajudar a saúde a superar as restrições em comunicação, transporte e acessibilidade.

Este impulso inovador e empreendedor é a chave para o sucesso futuro do continente Africano. Transformar os muitos obstáculos, desvantagens e deficiências deste continente é um salto para a Quarta Revolução Industrial, é a oportunidade para o primeiro passo.

No contexto de inovações disruptivas (Christensen, Raynor, & McDonald, 2015), devido a esta nova era, surge um novo modelo de moeda que virá a criar um novo paradigma sócio-económico.

4 Modelo de Investigação

O principal objetivo de um trabalho de investigação, a desenvolver neste capítulo, é o foco na decisão sobre o tipo de enquadramento do tema que se deseja desenvolver (contextualização e importância da moeda digital em Moçambique) com um mercado e, se possível, um sector, que possibilita uma investigação consequente.

4.1 Perguntas de partida

É importante que as questões de investigação sejam claras de modo a ser definir quais os instrumentos (qualitativos e/ou quantitativos) a ser utilizados para obtenção adequada de respostas, quais as características, e por fim, qual o procedimento a seguir para a recolha e análise dos dados.

Quivy e Campenhoudt (2013) propõem que o problema de investigação tende a dar origem a uma pergunta ou sugestão, onde o investigador tenta exprimir com precisão o que procura saber, elucidar e compreender melhor, pelo que “uma boa pergunta de partida deve exigir clareza, exequibilidade e pertinência”.

A questão de partida centralizou-se na análise do processo de implementação de moedas digitais na economia moçambicana.

Este processo releva a importância na medida em que o mesmo pode ser considerado como uma janela de oportunidade (Carvalho, 2011) no modelo de crescimento e económico de uma economia considerada emergente.

A. Qual a evolução de pagamentos em moeda digital na economia moçambicana?

A crise financeira global que se vive veio destacar a importância do conhecimento e domínio de habilidades financeiras – literacia financeira – para a capacidade de as pessoas tomarem decisões financeiras pertinentes e beneficiarem dos serviços financeiros que utilizam (Zottel, Ortega, & Xu, 2014).

Em consequência do aumento da disponibilidade do crédito em Moçambique, o crescimento contínuo das microfinanças, do desenvolvimento da rede de serviços bancários e do aparecimento da moeda digital, os produtos e serviços financeiros estão a tornar-se disponíveis para populações que anteriormente estiveram formalmente desconectadas do sistema financeiro formal (Zottel, Ortega, & Xu, 2014).

B. Qual o impacto da moeda digital na inclusão social?

Um dos principais obstáculos ao crescimento económico moçambicano, traduzindo-se numa pobreza persistente, é a exclusão da grande maioria da população ao acesso de serviços financeiros adequados (Maposa & Mutsonziwa, 2015). O sistema financeiro moçambicano encontra-se débil e com limitações, como o insuficiente desenvolvimento educacional e de valor dos clientes - para que os consumidores possam ver a relevância dos produtos financeiros nas suas vidas, o desemprego e a limitação de infraestruturas para pessoas com maior idade e população com baixos rendimentos (Bie, 2015).

O grande obstáculo de a celebração de um êxito nesta nova tecnologia acontece devido a informações limitadas acerca da natureza e tamanho dos mercados, o investimento necessário, os riscos envolvidos e o mais importante a natureza das necessidades e preferências dos clientes (Love & Peria, 2012).

4.1.1 Instrumentos

Neste ponto o objetivo é elaborar e organizar os instrumentos de observação. Para Quivy & Campenhoudt (2013), os instrumentos de observação permitem-nos realizar a interligação do conceito e dos seus indicadores às técnicas de recolha de dados capaz de recolher e produzir a informação prescrita pelos indicadores.

Os instrumentos utilizados para as diferentes questões de investigação estão apresentados na tabela 1.

Tabela 1 Questões de Investigação por Instrumento

Questões	Questões de Investigação	Instrumentos
Q1)	Qual a evolução de pagamentos em moeda digital na economia moçambicana?	Dados estatísticos (BdM);
Q2)	Qual o impacto da moeda digital na inclusão social?	Análise documental (Inquérito FinScope); Entrevista

A primeira operação da fase de investigação consiste em conceber um instrumento capaz de produzir todas as informações adequadas e necessárias para testar as questões de investigação (Quivy & Campenhoudt, 2013).

As leituras e entrevistas devem ajudar a constituir a problemática de investigação (Quivy & Campenhoudt, 2013), para isso, em cada questão de investigação, utilizou-se instrumentos diferentes.

Na primeira questão, serão utilizados dados estatísticos do Banco de Moçambique (BdM) bem como artigos científicos de forma a acrescentar valor e fundamentar os dados; já na segunda questão será utilizada uma análise documental (inquérito FinScope), artigos científicos e uma entrevista.

Quivy & Campenhoudt (2013) afirmam que as leituras de documentos e artigos científicos ajudam a fazer o balanço dos conhecimentos relativos às questões de partida. Já as entrevistas contribuem para descobrir os aspetos a ter em conta e alargam ou retificam o campo de investigação das leituras. Sendo assim, umas e outras são complementares e enriquecem-se mutuamente.

4.2 Plano de investigação da análise qualitativa

A pesquisa bibliográfica sugere a realização de um trabalho qualitativo que ajude a definir o foco da análise quantitativa. A investigação quantitativa caracteriza-se principalmente pela apresentação de dados, indicadores e características objetivamente observáveis, sendo um método dedutivo, pelo facto de a informação encontrada servir para testar hipóteses. A análise qualitativa tem assim como objetivo compreender atitudes, comportamentos e valores. É uma abordagem indutiva e descritiva, uma vez que é criada teoria a partir dos dados observados (Baptista & Sousa, 2011). Este estudo qualitativo está focalizado em seis objetivos específicos:

- i) Conhecer a “história” da contextualização da moeda digital;
- ii) Conhecer as características e os aspetos específicos da moeda digital;
- iii) Identificar os fatores críticos para o sucesso/fracasso da implementação da banca digital;
- iv) Identificar o tipo de interação que se verifica entre as partes envolvidas;
- v) Apurar se a inclusão e o desenvolvimento financeiro poderão sofrer alterações com a implementação da banca móvel;
- vi) Analisar as possíveis mudanças vividas pelas empresas, entidades financeiras e sociedade identificando perspetivas futuras

Terminada a fase de apresentação do plano de investigação vamos debruçar-nos sobre os métodos de investigação a utilizar na presente dissertação.

4.2.1 Métodos utilizados:

Os métodos de investigação utilizados, como referido anteriormente, envolveram leituras e uma entrevista. As leituras dão um enquadramento às entrevistas e estas esclarecem-nos quanto à pertinência desse mesmo enquadramento.

i) Inquérito FinScope

O inquérito FinScope é uma ferramenta de pesquisa que foi desenvolvida pela FinMark Trust (2014). Trata-se de uma pesquisa com representatividade, focada sobre como os indivíduos adquirem os seus rendimentos e gerem as suas vidas financeiras, dando um panorama sobre as atitudes e perceções a respeito dos produtos e serviços financeiros.

Os inquéritos FinScope, em Moçambique (Inquérito ao Consumo de 2009 e MPME 2012), não só permitiram a avaliação do acesso financeiro, como também forneceram um ponto de referência para as pesquisas de seguimento que permitirão analisar o impacto das iniciativas políticas relacionadas. As conclusões deste inquérito permitem ao Governo de Moçambique identificar e desenvolver políticas e regulamentações baseadas em evidências que ajudam a ampliar o alcance dos seus serviços financeiros.

O quadro de amostragem, o controle de qualidade e a ponderação dos dados foram realizados pelo INE de Moçambique com o apoio do FinMark Trust. A amostra de representatividade nacional foi baseada em indivíduos moçambicanos com idade igual ou superior a 16 anos.

A pesquisa, na sua conceção, tem a intenção de envolver uma série de partes interessadas, enriquecendo assim os dados através de um processo de aprendizagem transversal e partilha de informação. Os objetivos do inquérito FinScope incluem os seguintes:

- a) Medir os níveis de inclusão financeira;
- b) Identificar as causas e barreiras para a utilização de produtos e serviços financeiros;
- c) Estimular, com base em evidências, o diálogo que leve a intervenções públicas e privadas eficazes que irão aumentar e aprofundar a inclusão financeira;
- d) Comparar os resultados do inquérito com os do primeiro inquérito do consumidor (FinScope Moçambique 2009) e fazer uma avaliação das mudanças e as suas razões (incluindo possíveis impactos das intervenções anteriores para melhorar o acesso).

ii) Estudo do McKinsey Global Institute

O estudo do Instituto Global McKinsey, Digital Finance For All, realizado por Manyika *et al* (2016) procura desenvolver uma compreensão mais profunda da evolução da economia global e tem como propósito fornecer aos líderes dos setores comercial, público e social os fatos e as ideias sobre as quais se baseiam as decisões de gestão e as políticas subjacentes.

Este trabalho elaborado pela McKinsey (2016) abrange mais de 20 países, e focaliza-se em seis temas: produtividade e crescimento, recursos naturais, mercados de trabalho, evolução dos mercados financeiros globais, o impacto económico da tecnologia e a inovação e urbanização.

Este estudo tem como objetivos:

- a) Ajudar a entender as forças que transformam a economia global (Ross, 2016);
- b) Identificar instrumentos estratégicos de apoio à gestão das organizações e da sociedade (Drucker, 2012);
- c) Preparar as economias para a próxima onda de crescimento através da explicação de pontos-chave relativamente às Finanças Digitais (Rifkin, 2015).

iii) Entrevista

A entrevista a ser realizada tem como finalidade sintetizar as ideias e os conceitos sobre os temas a desenvolver de forma a relacioná-los entre si (Quivy & Campenhoudt, 2013), tendo em conta a opinião crítica do entrevistado.

O entrevistado, Dr. Nadean Szafman, foi, durante nove anos, Diretor Executivo do banco Millennium bim (2000 – 2009) e CEO da companhia Carteira Móvel SÁ, participada da empresa de telefone M Cel, em Moçambique, entre 2010 a 2012.

A construção de conceitos, neste caso mais preciso, variáveis, consiste em determinar as dimensões que constituem esta investigação.

Enquadrada neste contexto, estamos em condições de identificar algumas variáveis que servem para este trabalho de investigação.

4.3 Sugestão das variáveis para estudo

A conceção das variáveis assume um papel fundamental no modelo de pesquisa devido à necessária sistematização de dimensões, conceitos, indicadores e questões de pesquisa. Ghauri & Grønhaug (2010) defendem que os modelos devem ser representativos (do objeto e do fenómeno), simplificadores (da realidade) e relacionais (entre as variáveis).

Assim, nesta fase foram identificadas as seguintes variáveis (Tabela 2):

Tabela 2 Componentes do modelo de análise

	Variáveis	Estudo	
		FindScope/McKinsey	Qualitativo
Variáveis comportamentais	Confiança	X	X
	Aprendizagem		X
	Acesso à tecnologia		X
	Competitividade	X	X
Variáveis tradicionais (eficiência)	Eficiência	X	X
	Criação de valor		X
	Dimensão	X	X
	Inclusão	X	X

Na Tabela 2 representam-se, de forma sinóptica, em função das diversas etapas envolvidas num processo de cooperação, as variáveis críticas com maior impacto para a respetiva aferição no processo em apreço.

As variáveis comportamentais são o âmago das relações cooperativas e incluem a racionalidade limitada (“*bounded rationality*”) e o oportunismo, já as variáveis de teor tradicional, estão relacionadas com a incerteza e a complexidade (Carvalho, 2008).

Quanto melhor aplicado for o modelo apresentado, melhores as recomendações estratégicas que dele emergem bem como uma melhor compreensão e análise das questões elaboradas.

4.3.1 Objetivos da Entrevista

Flick (2005) sugere que um estudo pode incluir abordagens qualitativas e quantitativas em fases diferentes do processo de pesquisa. Flick, Kardorff & Steinke (2004) sugerem também que se use a investigação qualitativa para se elaborar as questões de pesquisa, que posteriormente podem ser testadas por abordagens quantitativas.

Sob as formas e processos mais variados, as investigações apresentam-se sempre como movimentos de vaivém entre uma reflexão teórica e um trabalho empírico. As hipóteses constituem as charneiras deste movimento: dão-lhe amplitude e asseguram a coerência entre as partes do trabalho (Quivy & Campenhoudt, 2013).

Tuesta (2017) refere que as entrevistas são uma fonte primária rica dos estudos de caso, permitindo obter informações sobre casos em primeira mão através do relato das suas próprias ideias.

Quivy *et al.* (2013) defendem que as entrevistas apoiam a elaboração do paradigma problemático de investigação e têm como função primária a revelação de aspetos determinantes do fenómeno estudado e complemento das pistas de trabalho sugeridas pelas suas leituras.

O enquadramento teórico é uma forma de sintetizar as ideias e conceitos das temáticas a ser desenvolvidas de forma a correlacioná-las entre si, tendo em conta o contributo teórico patente na revisão de literatura e nas questões-chave que se pretende analisar, conforme apresentadas na Tabela 3.

Tabela 3 Enquadramento teórico conceptual da entrevista

	Variáveis	Questões	Contribuições teóricas	Descrição
Premissas (conceção)	- Confiança	1) O processo de “moeda móvel” sugere confiança aos consumidores?	Carvalho (2014), Manyika <i>et al</i> (2016);	Para a construção de um clima de confiança recíproca, a partir da complementaridade dos objetivos para o projeto empresarial conjunto.
Aprendizagem	-Aprendizagem	2) Qual a principal dificuldade para o processo de aprendizagem por parte do sistema financeiro?	Manyika <i>et al</i> (2016); (Batista & Narciso, 2013); (Love & Peria, 2012)	Para desenvolver o processo de aprendizagem, o ser humano, empresas e estruturas organizacionais, necessitam de estímulos externos e internos, como a motivação e a necessidade.
Contexto (envolvente)	-Mercado -Competitividade - Dimensão	3) Na sua opinião, qual a principal “barreira à entrada” de novos <i>players</i> ? 4) Qual a importância da “moeda móvel” para a competitividade das empresas moçambicanas? 5) De que forma a “moeda móvel” pode ajudar as MPMEs?	Carvalho (2008); (Love & Peria, 2012); (Maposa & Mutsonziwa, 2015); (Zottel, Ortega, & Xu, 2014)	As empresas e ideias empreendedoras devem entrar num mercado externo com uma visão bem nítida e com uma estratégia de entrada bem definida e calculada.
Motivos	-Motivações	6) O processo de uso de “moeda móvel” tende a ajudar a eficiência de <i>compliance</i> (de acordo com os procedimentos)?	Manyika <i>et al</i> (2016); Carvalho (2008); Carvalho (2011); (Zottel, Ortega, & Xu, 2014)	A motivação é a procura de competências e capacidades complementares em busca de mercado, recursos e conhecimento.
Articulação (organização)	-Acesso à tecnologia	7) O acesso à tecnologia da “moeda móvel” dificulta a entrada de novos <i>players</i> no setor?	Manyika <i>et al</i> (2016); (Baxter & Allwright, 2015)	A falta de sistemas digitalizados modernos limitam a capacidade dos bancos para ampliar o conjunto de clientes e avaliar a solvabilidade dos potenciais novos mutuários.

Expectativas	-Criação de valor	8) Como a “moeda móvel” pode criar valor às comunidades mais frágeis em termos económicos?	(Baxter & Allwright, 2015)	A inclusão financeira tem nos últimos anos constituído um forte tema de debate dado a proeminência dos benefícios económicos e sociais que desta podem advir.
	- Inclusão Social	9) Em que medida a “moeda móvel” tende a promover a inclusão social?	(Cativelos, Freire, & Trindade, 2016)	

Fonte: Adaptado de Carvalho (2008)

Com base nas questões de investigação e ao contributo da revisão de literatura das principais teorias que servem de suporte para esta dissertação, construiu-se a tabela 3, que tenta sintetizar as dimensões do estudo para análise, enquadradas com as principais contribuições teóricas e descrição dos objetivos de estudo.

O objetivo final é relacionar as diversas questões do guião qualitativo com os conceitos e dimensões em análise.

Carvalho (2008) refere que as entrevistas poderão ter problemas ao dar particular importancia a ideias preconcebidas, frágeis inflexões de conceitos e articulações fracas ou mesmo incorretas. Desta forma, e de maneira a atingir alguma convergência, os resultados das entrevistas devem ser cruzados com diversas fontes de dados e de informação.

O enquadramento teórico visa alargar a perspetiva de análise, travar conhecimento com o pensamento de autores cujas investigações, análises e reflexões podem inspirar e revelar diferentes pontos de vista de toda a conjuntura.

Estas perspetivas devem ser exploradas o melhor possível; criando uma relação entre o conceito (variável) e a questão correspondente. Uma vez criada a relação e a questão apresentada, torna-se mais perceptível o tipo de informação que será preciso recolher para a estudar (Quivy & Campenhoudt, 2013).

Carvalho (2008) refere que a pesquisa dedutiva, patente na formulação de questões, poderá ser levada a cabo com uma pesquisa de cariz qualitativo e que os métodos qualitativos podem ser usados de uma maneira que seja consistente com os padrões aceites de rigor e validade.

4.3.2 Recolha da informação

Para Quivy *et al.* (2013), as entrevistas deverão decorrer de uma forma aberta e flexível, que, neste caso concreto foi dirigido a uma das três categorias de interlocutores válidos - testemunhas privilegiadas: "pessoas que pela sua posição, ação ou responsabilidades, têm um bom conhecimento do problema".

As entrevistas exploratórias não têm como função verificar hipóteses, recolher ou analisar dados concretos, mas sim abrir, alargar e precisar horizontes de reflexão, tomar consciência das dimensões e dos aspetos de um problema não detetado pelo investigador (Quivy *et al.*, 2013).

Os dados foram obtidos por meio de duas entrevistas com apoio de um guião de questões abertas (Anexo 1).

O guião da entrevista é composto por duas seções principais: 1º na informação generalizada sobre a "moeda móvel" (motivações, confiança, mercado, dimensão e desenvolvimento); e 2º na cooperação com a exploração do processo: importância, cultura, acessos (infraestrutura e tecnologia), aprendizagem, criação de valor e inclusão social, entre outros aspetos.

A entrevista foi efetuada de forma virtual, dia 26 de Abril de 2017 ao Dr. Nadean Szafman, CEO da companhia Carteira Móvel SA. (mobile banking), em Moçambique, entre 2010 e 2012.

4.4 Análise da Entrevista

A entrevista ao Dr. Nadean Szafman, foi respondida por email no dia 26 de abril de 2017 (Tabela 4):

Tabela 4 Análise das respostas às questões de pesquisa

Número	Questões de pesquisa	Síntese da análise
1	O processo de "moeda móvel" sugere confiança aos consumidores?	Não na primeira impressão. Tudo que é novo e desconhecido provoca em qualquer ser humano uma reação natural de desconfiança e ceticismo. É de salientar os clientes com conta bancária que apesar de confiarem no seu banco, são poucos os

		<p>que acedem à sua conta bancária através do telemóvel por muito seguro que dizem ser.</p> <p>Assim sendo, a confiança no processo de "moeda móvel" como em tudo, tem de ser adquirida.</p>
2	Qual a principal dificuldade para o processo de aprendizagem por parte do sistema financeiro?	Num país emergente a Banca deverá ter um papel mais ativo em contribuir no processo de aprendizagem financeira por forma a captar novos clientes e remover o receio que as pessoas têm de se deslocarem a uma instituição bancária. Por outro lado, a falta de conhecimento que a Banca tem sobre a "moeda móvel" leva que se oponham em vez de apoiar a difusão da mesma.
3	Na sua opinião, qual a principal "barreira à entrada" de novos <i>players</i> ?	A infraestrutura tecnológica sobre a qual assenta a "moeda móvel" são duas, a bancária e a da operadora. Assim sendo novos <i>players</i> no sector são só tantas quantos operadores de telemóveis tiver o país.
4	Qual a importância da "moeda móvel" para a competitividade das empresas moçambicanas?	As PME's utilizando a "moeda móvel" poderão pagar salários, encomendar e pagar aos fornecedores sem terem de se deslocar com dinheiro na mão, permitindo acelerar o ciclo de compras, produção, entregas e vendas e daí promover o crescimento e a competitividade.
5	De que forma a "moeda móvel" pode ajudar as MPME's?	A "moeda móvel" vai dinamizar o comércio e as transações principalmente em lugares remotos ou em localidades que a banca tradicional ainda não se posicionou.
6	O processo de uso de "moeda móvel" tende a ajudar a eficiência de <i>compliance</i> (de acordo com os procedimentos)?	Sim, recordar que um dos processos mais complicados na banca é manter a sua base de dados de clientes atualizada. Os clientes mudam de morada, de telefone, de cartão de identificação e muito raramente procedem a alteração da sua ficha de cliente.
7	O acesso à tecnologia da "moeda móvel" dificulta a entrada de novos <i>players</i> no setor?	Não. A tecnologia é algo comum nas instituições financeiras e nas operadoras móveis e o acesso dos clientes é feito através de um Menu no telemóvel do cliente.
8	Como a "moeda móvel" pode criar valor às comunidades mais frágeis em termos económicos?	As comunidades mais frágeis em Moçambique são essencialmente as rurais, que ainda guardam o dinheiro escondido nos colchões e enterrado nos quintais sujeitos ao roubo, inundações e pelo fogo. A "moeda móvel" pode criar valor não só na guarda de dinheiro, mas na facilidade que traz nas transações financeiras entre as pessoas do mesmo local e de locais anexos

9	Em que medida a “moeda móvel” promove a inclusão social?	Esta pergunta poderá ser respondida por um sociólogo dado que a implementação de moeda móvel ainda está na sua infância.
---	--	--

O principal objetivo das questões de pesquisa apresentadas é a obtenção de uma visão mais envolvente e crítica do processo de “moeda móvel” no mercado moçambicano. As respostas dos entrevistados serão relacionadas no próximo capítulo com a revisão da literatura consultada.

5 Evolução da Digitalização da Moeda em Moçambique

As Finanças Digitais oferecem soluções que permitem criar novas oportunidades.

Bancos, empresas de telecomunicações e outras entidades estão a utilizar telefones móveis e outras tecnologias para oferecer serviços financeiros básicos aos clientes. Para as empresas, prestadores de serviços financeiros e governos, os pagamentos e serviços financeiros digitais podem apagar grandes ineficiências e maximizar ganhos significativos de produtividade (Manyika *et al.*, 2016).

Duas décadas após o final da guerra civil, e dos primeiros indicadores de desenvolvimento económico, algo novo se começou a desenvolver na cultura moçambicana. O principal sinal dessa viragem foi a rápida massificação do uso dos telemóveis e a grande concorrência entre as duas principais operadoras, a mCel e a Vodacom (Cativelos, Freire, & Trindade, 2016).

De forma a acompanhar todo o processo de evolução da digitalização da moeda em Moçambique, é importante conhecer em que contexto este desenvolvimento se tornou essencial para criar valor ao país.

5.1 Contextualização do uso da moeda digital

Ao longo da última década, Moçambique tem vivenciado um notável crescimento, essencialmente no que diz respeito à bancarização e à exploração de recursos, em grande medida impulsionado por uma série de megaprojetos. O seu impacto no desenvolvimento social e económico tem sido, como seria normal, baixo, tendo em conta as localizações e acessos e provisões de infraestruturas (Batista & Vicente, 2013).

Na realidade, como sugere o modelo de desenvolvimento de Rostow através da elaboração de cinco etapas (i) sociedade tradicional; (ii) pré-condições para a descolagem; (iii) descolagem; (iv) condução até à maturidade e (v) nível de consumo em massa, para a prossecução destes estágios seriam necessários cerca de quarenta anos (Rostow, 1971).

Os benefícios deste crescimento foram particularmente circunscritos aos enclaves - onde se verifica um "*boom*" de recursos, - e às áreas urbanas. Deste modo tendem a ser as populações dessas geografias as beneficiadas, ou seja, apenas uma minoria dos

moçambicanos, não permitindo o fenómeno de *catching-up* (Carvalho, 2011) à maioria da população rural.

A baixa inclusão é uma restrição crítica à participação nas atividades económicas, sendo que a sua procura é afetada pela pobreza, pela limitação da literacia geral e financeira e ausência de incentivos e instrumentos adequados. Nas zonas rurais este fenómeno regista-se com maior incidência (Bie, 2015).

Malene (2014) defende que as populações que habitam nestas zonas carecem do apoio da banca quer para depósito de poupanças, quer para aquisição de financiamentos para atividades de geração de rendimentos.

5.2 Bancarização da Economia Moçambicana

Em 2016, o crescimento do PIB em África Subsariana registou uma queda adicional para 1,6% (The World Bank, 2016) e, relativamente a Moçambique, contou com um decréscimo de 3,3% (The World Bank, 2017).

Apesar disso, segundo o Banco Mundial, em 2017 as previsões são satisfatórias, sugerem progressos no desenvolvimento da economia que ajudarão a impulsionar o investimento e contribuirão para uma taxa de crescimento de 2,9% (The World Bank, 2016).

As elevadas taxas de crescimento apresentadas nos países em desenvolvimento trazem o desafio e a oportunidade de traduzir esse crescimento em distribuição de riquezas e ampliar o acesso ao mercado, inclusive aos serviços financeiros (Salgado, 2011).

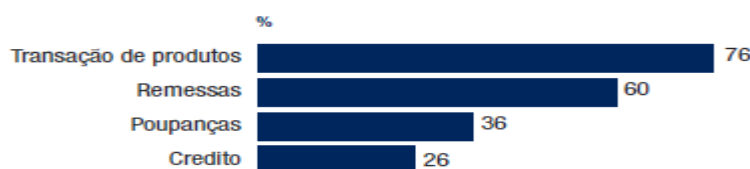
O sistema financeiro é um dos pilares do desenvolvimento económico das sociedades.

Segundo Hoxha (2013), o desenvolvimento financeiro tem sido observado como um elemento correlacionado com o crescimento económico. Mercados com bancos concentrados e pouco competitivos não crescem ao seu melhor potencial devido à falta de acesso ao crédito.

A limitação no acesso ao crédito encaminha a economia a baixos índices de crescimento. Um incremento em concorrência pode garantir o preenchimento de expectativas e maior disponibilidade de crédito.

A bancarização em Moçambique é impulsionada principalmente por (i) transações, 76% dos adultos bancarizados utiliza produtos de transação, (ii) remessas, 60% utiliza produtos bancários para fins de remessa, (iii) poupanças, 36% utiliza produtos de poupança e (iv) crédito, 26% utiliza produtos de crédito bancário - figura 4.

Figura 4 O que impulsiona a bancarização?



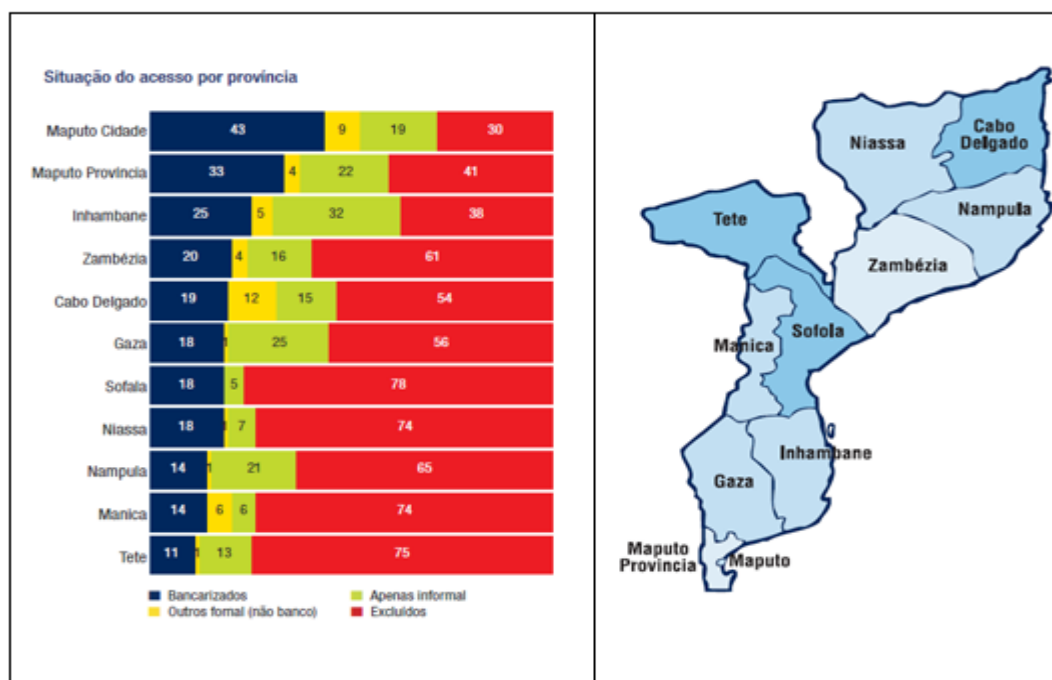
Fonte: Inquérito ao Consumo FinScope Moçambique 2014

Para Pires (2013), a bancarização de uma economia reflete o nível de penetração dos serviços bancários e financeiros de um país.

O conceito de bancarização envolve a expansão do nível de acesso e de utilização dos serviços financeiros às zonas rurais. A bancarização da economia, quer através da presença física de agências bancárias, quer com recurso a tecnologias de informação e comunicação, tem vindo a produzir resultados assinaláveis no incremento do acesso de serviços financeiros pela população, com vista ao complemento e expansão do conhecimento através de programas de educação financeira (Notícias Online, 2014).

A Figura 5 ilustra que as províncias do sul de Moçambique são as que apresentam maiores taxas de bancarização. Este facto deve-se à situação geográfica da capital, Maputo, assim como a fronteira com o grande colosso económico que é a África do Sul.

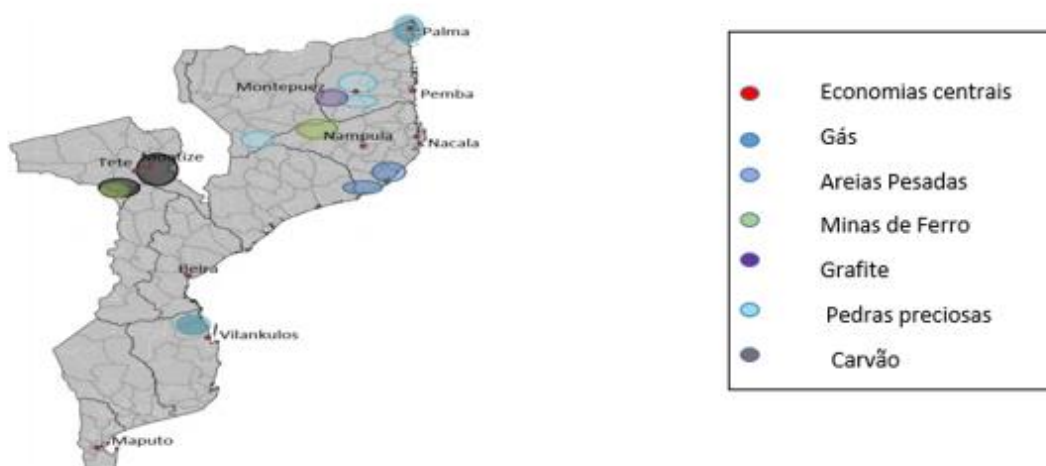
Figura 5 Situação de acesso por província



Fonte: Adaptado de Inquérito ao Consumo FinScope Moçambique 2014

Contudo, a Figura 6 sugere que as principais riquezas naturais identificadas se encontram localizadas no centro e norte do país. De igual modo, o índice demográfico do Norte é superior ao do Sul.

Figura 6 Localização geográfica de Riquezas Naturais



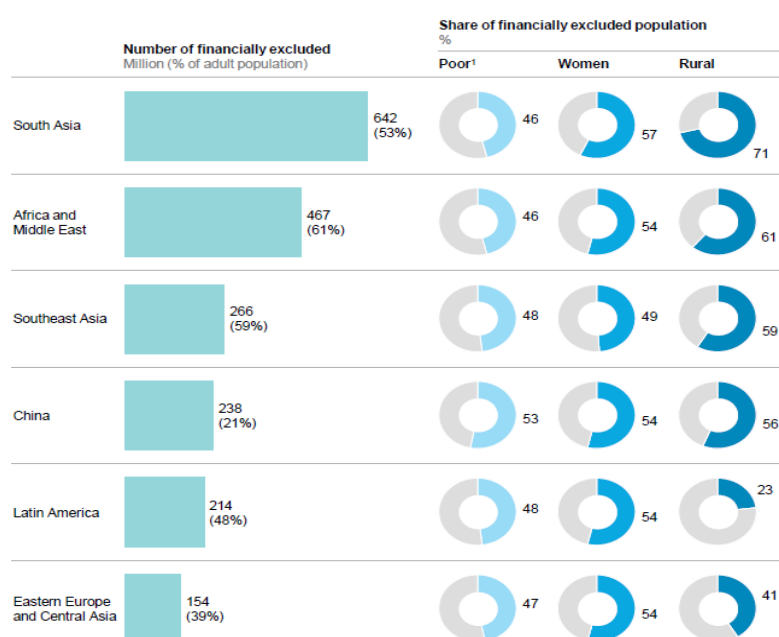
Fonte: Financial Sector Deepening Moçambique 2015

Para Manyika *et al.* (2016), a maioria das pessoas e das pequenas empresas das economias emergentes, devido à frágil bancarização da economia e às implicações formais do sistema de regulações, transacionam maioritariamente em dinheiro, não têm maneira segura de poupar ou investir e não têm acesso ao crédito para além dos credores informais e redes pessoais. Mesmo as pessoas que têm contas financeiras usufruem de um leque de escolhas limitado de produtos devido a taxas elevadas.

Para Sfazman (2017) num país emergente a Banca deverá ter um papel mais ativo em contribuir no processo de aprendizagem financeira por forma a captar novos clientes e remover o receio que as pessoas têm de se deslocarem a uma instituição bancária.

O estudo da McKensey (2016) ilustra (Figura 7) a situação dos continentes relativamente à inclusão social, de onde vemos que apenas 39% da população de África e do Médio Este se encontra inserido no sistema financeiro.

Figura 7 Quais as regiões financeiramente excluídas?



Fonte: McKinsey Global – Digital Finance For All 2016

Como resultado, grande parte da riqueza é armazenada fora do sistema financeiro tornando o crédito caro e escasso. Tudo isto impede os indivíduos de se envolver em atividades económicas que poderiam transformar as suas vidas.

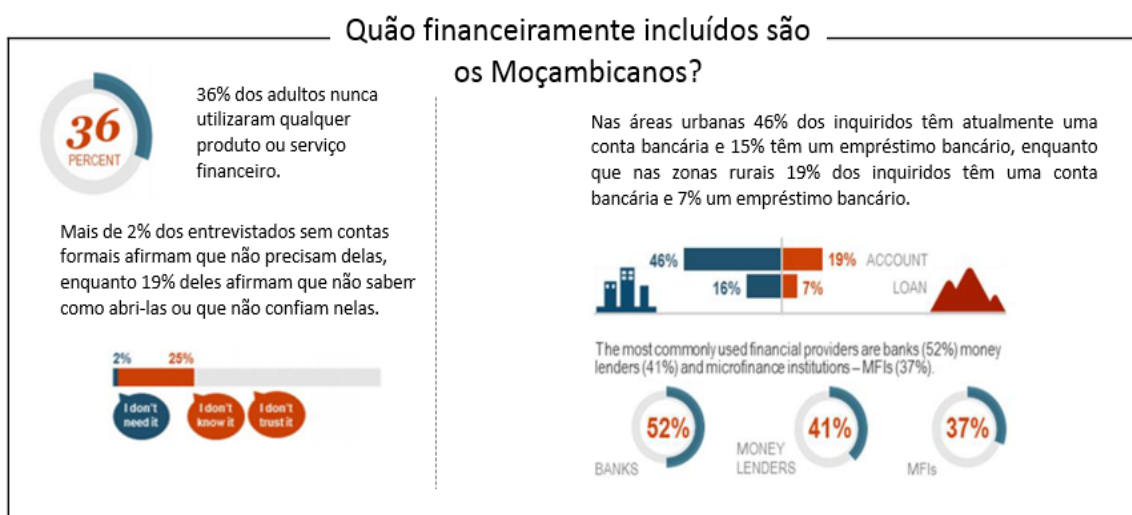
Conforme defende Zottel, Ortega & Xu (2014), apesar de o sistema financeiro Moçambicano ser predominantemente dominado por bancos, mais de 2/5 da população ainda não usufruiu dos produtos fornecidos pelos mesmos.

Este cenário permite visualizar o subdesenvolvimento das comunidades urbanas e rurais, muito a nível de infraestruturas – “as pessoas têm maior probabilidade de usar serviços bancários em áreas com distâncias mais curtas das agências bancárias e com melhor infraestrutura” (Zottel, Ortega, & Xu, 2014).

De forma a colmatar este cenário que abrange lacunas no acesso ao serviço financeiro relativamente às populações urbanas e rurais, a solução poderá passar pela utilização do potencial da banca sem agências.

A melhoria dos graus de inclusão financeira em Moçambique irá tornar necessário um sistema financeiro mais competitivo e diverso. A Figura 8 demonstra que 36% dos adultos nunca utilizaram qualquer produto/serviço financeiro, 19% afirma que a sociedade não sabe como abrir contas bancárias ou não acarretam confiança suficiente. Nas áreas urbanas 46% dos inquiridos possuem atualmente uma conta bancária, já no que diz respeito às zonas rurais, apenas 19% afirmam possuir uma.

Figura 8 Inclusão Financeira Moçambicana



Fonte: Relatório sobre o Inquérito de Inclusão e Capacidade Financeira – Banco Mundial 2014

5.3 Finanças Digitais

“Qualquer que seja a maneira em que são introduzidas as novas tecnologias na didática das ciências, estas irão levar, com certeza, a uma mudança no paradigma tradicional do ensino e aprendizagem, e esta mudança é condição necessária para que as potencialidades da informática possam ser exploradas na sua totalidade.” (Salimo & Gouveia, 2016)

Manyika *et al.* (2016) afirma que as finanças digitais são serviços financeiros entregues ao longo de infraestruturas digitais, incluindo telemóveis e internet – com um uso mínimo de dinheiro e agências bancárias tradicionais. Os telefones móveis, computadores ou cartões utilizados sob o ponto-de-venda de dispositivos conectam pessoas e empresas a uma infraestrutura nacional de pagamentos digitais, permitindo transações por todas as partes.

Estes serviços são inteiramente amplos, incluindo (i) todos os tipos de serviços financeiros, como pagamentos, contas poupança, créditos e seguros; (ii) incluindo indivíduos com qualquer rendimento, empresas de todos os tamanhos e entidades governamentais; (iii) prestadores de serviços financeiros, empresas de telecomunicações, *start-ups* de tecnologia financeira (*fintech*), retalhistas e outras empresas.

Manyika *et al.* (2016) defende que alargar o acesso ao financiamento através de meios digitais, pode maximizar a produtividade e o investimento, reduzir a pobreza, aumentar a autonomia das mulheres e ajudar a construir instituições fortes com menos corrupção – tudo enquanto se proporciona oportunidades de negócios sustentáveis.

A introdução da banca digital e dinheiro móvel na sociedade está a revolucionar não só todo o setor bancário, mas também o dia-a-dia dos utilizadores ao facilitar a verificação dos detalhes de conta, pagamentos e transferências *online* de forma mais rápida, entre outras facilidades.

Todos estes aspetos ajudam os usuários a desfrutar de uma vida financeira metódica (Banerjee, Duflo, Glennerster, & Kinnan, 2015) e consequentemente maiores níveis de inclusão social, elaboração de novos desafios, novas legislações e a utilização de outros produtos formais.

Segundo a FinScope Moçambique (2014), o uso de outros produtos formais (produtos não bancários) é impulsionado essencialmente por produtos de seguros e dinheiro móvel,

52% dos adultos utilizam outros produtos formais através do seguro e 26% dos adultos que utilizam outros produtos formais têm uma conta de dinheiro móvel, conforme podemos observar na Figura 9.

Figura 9 Produtos Formais (Não Bancários)



Fonte: Inquérito ao Consumo FinScope Moçambique 2014

Batista & Vicente (2013) referem que, em 2004, as autoridades moçambicanas aprovaram uma legislação que permite que as operadoras de telecomunicações se associem com instituições financeiras para fornecer serviços de dinheiro móvel.

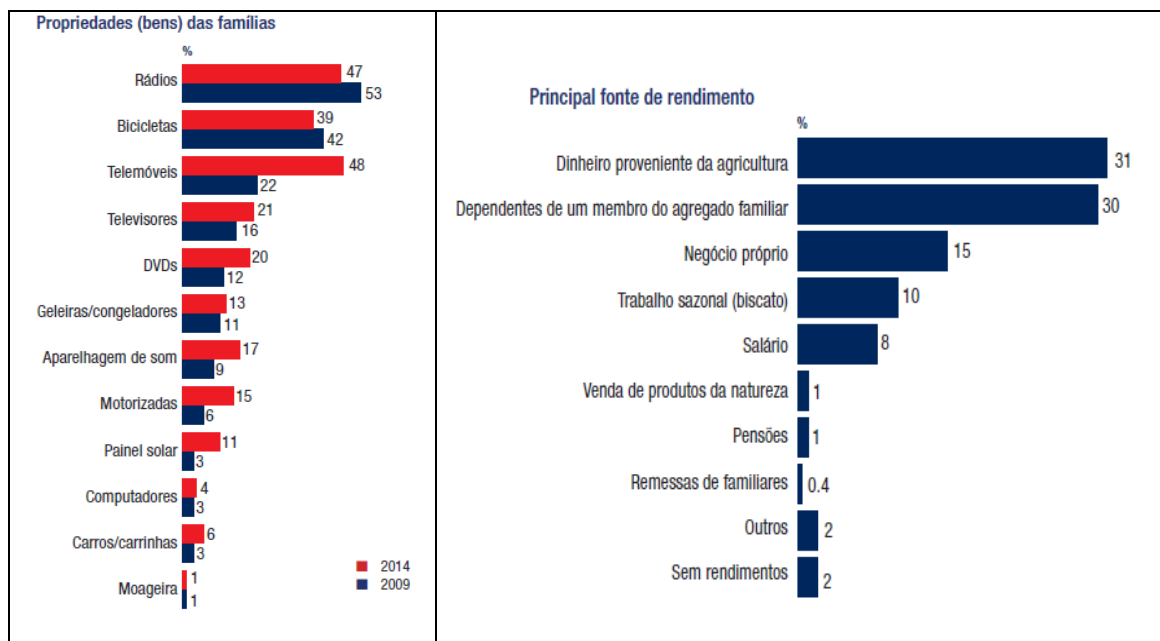
Ao abrigo desta legislação, juntamente com uma licença de exploração emitida em 2010, a mCel criou uma nova empresa - Carteira Móvel - que começou a oferecer serviços de moeda móvel, denominada mKesh, em Janeiro de 2011 (Batista & Vicente, 2013).

Num primeiro esforço de recrutamento de agentes mKesh, a Carteira Móvel recrutou 1000 agentes. No entanto, Batista & Vicente (2013) expõe que estes agentes foram recrutados essencialmente em locais urbanos, particularmente na cidade de Maputo. Neste contexto, considerou-se o lançamento deste projeto de investigação como a oportunidade perfeita para testar o impacto da disseminação de mKesh nas zonas rurais do país.

Com o apoio adequado dos setores de telecomunicações e serviços financeiros, o governo e toda a indústria podem ser a base para melhores condições e obtenção de informação útil em saúde, economia ou educação (Baxter & Allwright, 2015).

O facto de a principal propriedade de uma família ser o telemóvel e a principal fonte de rendimento ser o dinheiro proveniente da agricultura (Figura 10) faz com que novas iniciativas sejam lançadas de forma a alcançar soluções inovadoras.

Figura 10 Bens Familiares e Fontes de Rendimento



Fonte: Adaptado de Inquérito ao Consumo FinScope Moçambique 2014

Em 2015, a Sociedade Algodoeira do Niassa – SAN do Grupo JFS, deu início a uma iniciativa da utilização do telemóvel em benefício de a comunidade rural através da distribuição de telemóveis junto dos seus produtores de algodão com o *slogan* “comunicar para desenvolver”. O objetivo é possibilitar o reporte das necessidades, acrescentar valor, proteção e acompanhamento (Cativelos, Freire, & Trindade, 2016).

O acesso da população a produtos e serviços financeiros é altamente reconhecido como um fator fortemente interligado à inclusão social e ao desenvolvimento económico.

Segundo Mushobekwa (2012), “um sistema bancário forte e estável é a espinha dorsal de uma economia eficaz”. Os empréstimos e investimentos bancários criam produtividade através de negócios, empregos e uma melhor qualidade de vida.

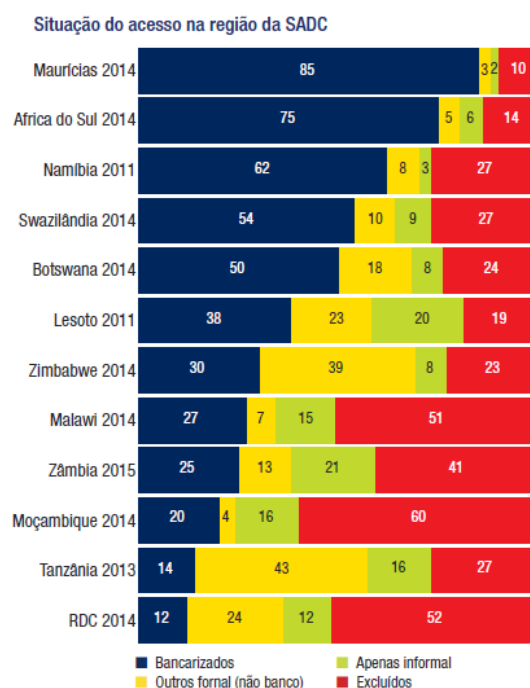
A SADC (Southern African Development Community) é uma Comunidade Económica Regional. Fundada em 1992, está empenhada na integração regional e na erradicação da pobreza em África Austral através do desenvolvimento económico e da garantia de paz e da segurança.

A SADC estimula as economias na procura de melhores condições de vida para a população, na construção de um sistema bancário integrado que facilite o comércio. No entanto, atualmente estão presentes sistemas financeiros voláteis em todo o mundo, o que fez com que a SADC tomasse medidas para garantir que as regulações legais estão em vigor para evitar que uma crise semelhante ocorra na região, à medida que os seus mercados se tornam mais integrados (Mushobekwa, 2012).

A figura 11 ilustra a situação de acesso na região da SADC relativamente à bancarização, outros produtos formais, produtos formais e os não incluídos financeiramente.

Os países com uma baixa bancarização, por norma sofrem de fragilidades nas operações bancárias, criminalidade financeira e falta de integração financeira o que inibe o desenvolvimento de capacidades e adoção de certas etapas mais evoluídas.

Figura 11 Situação de acesso na região da SADC



Fonte: Adaptado de Inquérito ao Consumo FinScope Moçambique 2014

A inclusão financeira contribui ainda para uma gestão eficiente das finanças pessoais, reduz o recurso a canais informais de acesso ao crédito e promove práticas seguras e eficientes na prestação de serviços financeiros (Sarma, 2012).

A Tabela 5 permite-nos fazer a correlação com a Figura 8: Os países com maior bancarização, normalmente têm associado um maior PIB *per capita*.

Tabela 5 PIB per capita e População - SADC

	PIB Per Capita		População
	2014	2015	2015
Maurícias	10,153,938	9,252,111	1,262,605
África do Sul	6,498.589	5,723.973	54,956,920
Namíbia	5,349.448	4,673.567	2,458,830
Swazilândia	3,539.918	3,200,143	1,286,970
Botswana	7,153.448	6,360.138	2,262,485
Lesoto	1,203.696	1,066.986	2,135,022
Zimbabwe	931.198	924.144	15,602,751
Malawi	362.693	371.986	17,215,232
Zâmbia	1,726.993	1,304.879	16,211,767
Moçambique	623.198	529.243	27,977,863
Tanzânia	954.935	878.975	53,470,420
RDC	437.815	456.053	77,266,814

Fonte: *Site* do Banco Mundial 2016

Podemos assim sugerir, que a bancarização e inclusão financeira contribuem para o desenvolvimento e crescimento económico de um país.

O setor financeiro informal moçambicano advém grande parte da má afetação dos recursos económicos e financeiros, o que em geral teve como resultado uma deficiente implementação de estratégias para uma crescente “modernização” (Silva L. , 2010).

Em Moçambique existem vários grupos que praticam Xitique – uma forma rotativa de converter dinheiro através de afinidades e confiança mútua (Rodrigues, 2016).

A migração do sistema de poupança de crédito familiar para o tecnológico é uma forma mais segura de conservar o dinheiro, e com o modelo de “moeda digital” os grupos passarão a ter acesso a empréstimos e outras oportunidades, pois estarão registados no sistema financeiro (Bie, 2015) criando a possibilidade de desenvolver novos desafios (Saraiva, 2015).

Por outro lado, a falta de conhecimento que a Banca tem sobre a “moeda móvel” leva a que se oponham em vez de apoiar a difusão da mesma (Szafman, 2017).

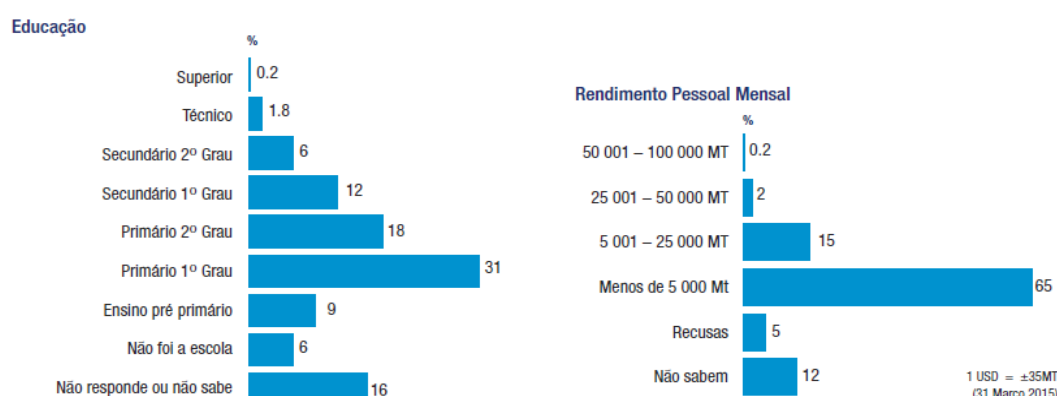
5.4 Oportunidade de crescimento – Desafios da moeda digital

A inclusão financeira tem constituído um forte tema de debate dado a proeminência dos benefícios económicos e sociais que desta podem advir (Manyika, *et al*, 2016).

Os sistemas de moeda digital servem diferentes grupos de pessoas. São usados maioritariamente por pessoas cujos países carecem de produtos e serviços financeiros e bancários tradicionais (Mullan, 2014).

Estas diferenças no acesso estão em grande parte associadas ao baixo nível de literacia geral e financeira, acesso limitado à educação (apenas 0,2% têm um curso superior), fraco acesso a informação, aspetos culturais (Hunguana, 2014) e rendimentos pessoais mensais muito baixos (65% da população vive com menos de 5000 meticais) – Figura 12.

Figura 12 Grau de educação e Rendimentos Pessoais Mensais



Fonte: Inquérito ao Consumo FinScope Moçambique 2014

Tanto as famílias como as empresas usufruem de pagamentos digitais e contas financeiras para interagir de forma contínua e eficiente (Manyika, *et al*, 2016).

A telefonia móvel e as operações bancárias eletrónicas florescem em toda a África. Os serviços digitais permitem o acesso a uma conta bancária através da internet. Conforme a Tabela 6 ilustra, houve um crescimento muito significativo no valor dos pagamentos efetuados através da internet (279073,58%), devido à rápida adesão e compreensão da Internet Banking através do acréscimo dos níveis de confiança por parte dos consumidores.

Este aumento exponencial sugere um impacto deste modelo de transação (moeda digital) tem no aumento da massa monetária.

A tabela 6, retirada do Banco de Moçambique, indica que o valor dos pagamentos efetuados evoluiu de 9 104 511,76MZN (128.922,57€) para 25 417 391 508,53MZN (359.917.750,05€)¹.

¹ Dados retirados no *site* Banco de Portugal, atualizados a 31.Out.2017

Tabela 6 Evolução - Internet Banking

Internet Banking	2014	2016	Var (%)
Quantidade de subscritores	1786036	4125297	130,98%
Volume das transferências efetuadas	1453599	3117525	114,47%
Valor das transferências efetuadas	131 290 965,42 MZN	331 369 767,17 MZN	152,39%
Volume dos pagamentos efetuados	361000	2938339	713,94%
Valor dos pagamentos efetuados	9 104 511,76 MZN	25 417 391 508,53 MZN	279073,58%

Fonte: *Website* Banco de Moçambique – Banca Eletrónica 2016

Importa referir que, segundo Szafman (2017), tudo que é novo e desconhecido provoca em qualquer ser humano uma reação natural de desconfiança e ceticismo. Assim sendo, a confiança no processo de "moeda móvel" como em tudo, tem de ser adquirida.

Os serviços de dinheiro móvel estão ligados a empresas de telecomunicações que permitem a transferência de fundos através de números de telemóvel. O dinheiro móvel tem sofrido um grande desenvolvimento e crescimento, uma vez que não requer uma conta bancária. A sua utilização passou de transferências individuais para familiares para pagamentos de bens por particulares e empresas e pagamentos de salários (Baxter & Allwright, 2015), justificando assim o aumento abrupto do valor das transferências efetuadas para contas (128361,72%) e também para telemóveis (679,19%) conforme observado na Tabela 7.

Tabela 7 Evolução - Mobile Banking

Mobile Banking	2014	2016	Var (%)
Quantidade de subscritores	9875045	21541554	118,14%
Volume das transferências efetuadas para contas	1679747	6216587	270,09%
Valor das transferências efetuadas para contas	4 214 509,70 MZN	5 414 031 588,03 MZN	128361,72%
Volume das transferências efetuadas para telemóveis	717950	3247993	352,40%
Valor das transferências efetuadas para telemóveis	1 169 413,78 MZN	9 111 945,60 MZN	679,19%

Fonte: *Website* Banco de Moçambique – Banca Eletrónica 2016

O dinheiro móvel aumentou a eficiência da alocação do consumo ao longo do tempo, permitindo uma alocação mais eficiente de poupanças e créditos (Suri & Jack, 2016).

No decurso das duas últimas décadas, Moçambique tem vindo a efetivar, com sucesso, reformas no sistema financeiro que visam a melhoria da estabilidade e profundidade do setor. As reformas implementadas regulam o funcionamento do sistema financeiro ao estabelecimento de unidades no BdM, que juntamente com ações macroeconómicas estáveis resultaram num declínio constante do nível de crédito malparado no sistema.

Estas situações poderiam ser fortemente contornadas, tal não acontece devido à falta de penetração de pagamentos eletrónicos e/ou moedas digitais, riscos associados (Manyika, *et al*, 2016) e a fraca competitividade existente.

Em Moçambique, a competitividade entre os bancos mostra-se pouco atrativa (Zottel, Ortega, & Xu, 2014) devido à elevada concentração dos produtos e serviços financeiros nos três maiores bancos - BCI, BIM e Standard Bank (Guaiaguaia & Zvarevashe, 2016).

Pensar numa política de incentivo à concorrência poderia encorajar preços mais baixos e tornar os produtos mais acessíveis a mais e maiores segmentos da sociedade (Love & Peria, 2012).

A relevância de expandir o acesso a serviços financeiros num país com uma economia frágil, passa pela faculdade de ajuda no desencadeamento de pequenas empresas, a melhoria de capacidade das famílias em realizar poupanças, investir em bens duradouros e na educação, transferir e receber dinheiro, entre outros benefícios (Gove, Inclusão Financeira começa a ser realidade, 2016).

5.4.1 Poupança e Investimentos vs. Empréstimos e Créditos

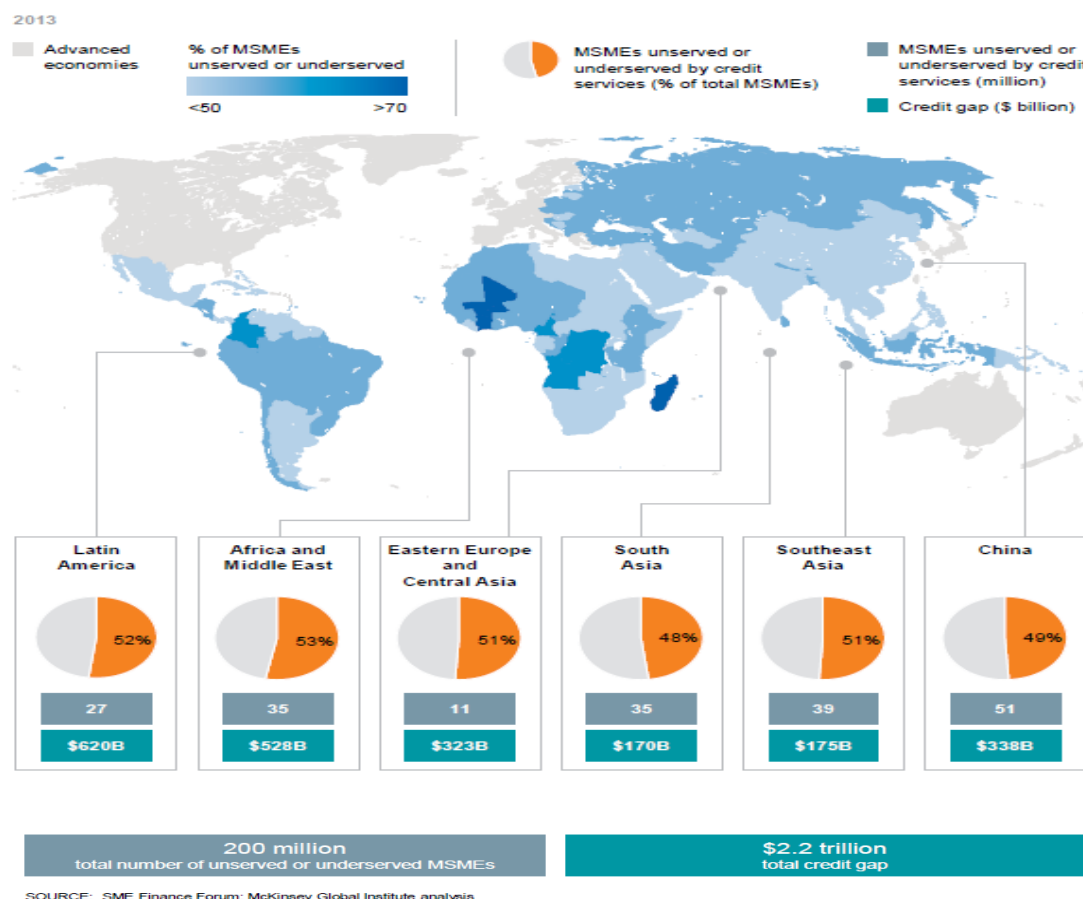
Uma estratégia de inclusão financeira é a maneira mais segura de assegurar um crescimento inclusivo e compartilhado em Moçambique (The World Bank, 2015), ao permitir financiamento às PME e aos organismos que apoiam empreendedores.

As PME são fundamentais para a competitividade do país e estão a contribuir para a redução da pobreza através do crescimento da produção, criação de empregos e rendimento (Cativelos, Freire, & Milhogo, 2016).

Numa perspetiva de negócio, “só as empresas melhor estruturadas se tornam empresas médias de sucesso” (Mussagy, 2014).

Manyika, *et al.* (2016) conclui que as micro, pequenas e médio empresas existentes nos países em desenvolvimento não têm acesso ao crédito que necessitam para crescer – Figura 13.

Figura 13 Empresas em desenvolvimento sem acesso ao crédito



Fonte: McKinsey Global – Digital Finance For All 2016

A Figura 13 ilustra o cenário existente da situação da inclusão social no mundo. A falta de acesso ao crédito condiciona e bloqueia o crescimento. A realidade muito se deve ao risco elevado e exorbitantes garantias exigidas (Manyika, *et al.* 2016).

Nos últimos anos a poupança e os investimentos têm servido para fundamentar certos paradigmas e ideias incrementadas.

A ideia de que as famílias camponesas produziam, em primeiro lugar, para consumo e não para poupar (lei da subsistência) originou, naturalmente, uma série de complicações. As famílias camponesas não contribuíam para a acumulação e, por isso, foram consideradas quase uma condicionante ao desenvolvimento. Esta teoria foi mais tarde

adaptada à situação dos camponeses no Terceiro Mundo (Scott, 1974) e às formações sociais existentes em África (Hydén, 1980).

Hydén (1980) conclui que o setor familiar não poderá contribuir para a mobilização de recursos e desenvolvimento, baseando-se na necessidade que os camponeses têm de minimizar os riscos.

A formação social impede uma modernização, a longo prazo, devido ao baixo grau de divisão de trabalho e à manutenção de um Estado fraco e pouco eficiente que é obrigado a fazer concessões dispendiosas em favor dos atores da economia de afeição¹. A base de recursos não se desenvolve e, por isso, também não se criam quaisquer condições para acumulação e crescimento económico.

Para (Carvalho, 2011) a economia de afeição é o modo dominante nas zonas rurais africanas, e não desaparecerá só por alguém assim o desejar. Em vez disso, interrogamo-nos sobre o que se poderá fazer para modificar esta situação, de modo a que o potencial de mobilização de recursos das famílias possa ser aproveitado.

Num contexto africano, o facto de os camponeses tentarem minimizar os riscos está muito ligado à divisão de trabalho dentro do agregado familiar. A mulher é responsável pela alimentação da família e tenta reduzir, ao mínimo, os riscos corridos na produção agrícola.

Ao mesmo tempo que o homem começa a ter uma relação com o mercado, vai passando da esfera privada para a pública e, consequentemente, da lógica da economia de afeição para a lógica de mercado.

A questão é saber como deverá ser o contexto social e de que maneira o seu crescimento poderá ser promovido, de modo a que os recursos dos camponeses possam ser libertados.

Para (Carvalho, 2011), existem fatores que são completamente decisivos: o Estado tem que intervir e garantir um “rendimento mínimo”, posto que ao aumentar o armazenamento local de emergência, passa a encarregar-se do risco de sobrevivência.

Para Abrahamsson & Nilsson (1994), de modo a aproveitar a existente capacidade de mobilização de recursos, o Estado tem que fornecer os bens e serviços de que a sociedade

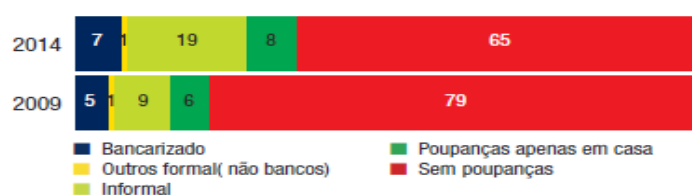
¹ A favor dos que estão mais próximos (familiar, política, reciprocidade ou de simpatia).

necessita, como por exemplo incentivar o aparecimento de um sistema bancário. Esse sistema deverá encarregar-se das quantias poupadas e, a um juro subvencionado (correndo o banco o risco de ter prejuízos), canalizar o dinheiro para os agentes económicos locais.

É muito provável que só quando estas medidas estatais tiverem sido tomadas seja possível criar uma confiança social e uma comunhão de valores entre o nível local e o nível central. Se a eficiência melhorar, verificar-se-á também uma modificação, na divisão de trabalho, dentro da economia familiar (Abrahamsson & Nilsson, 1995).

A análise do trabalho de campo da FinScope (Figura 14) sugere, entre 2009 e 2014: (i) ao aumento de bancarização de 5% para 7%, assistiu-se a (ii) uma evolução dos níveis poupança concomitantemente com a (iii) diminuição de 79% para 65% do número de famílias sem poupanças. Contudo, é de realçar o (iv) aumento significativo do volume de poupanças realizado no sistema dito informal (de 9 para 19%).

Figura 14 Situação de Poupanças



Fonte: Inquérito ao Consumo *FinScope* Moçambique 2014

Para Lam (2016), assiste-se a um estágio onde o acesso ao crédito é difícil e as taxas de juro elevadas, devido aos custos de operação associados às instituições financeiras e ao risco, quer ao nível do crédito em relação à capacidade de reembolso pelo cliente, como em relação à situação económica do país.

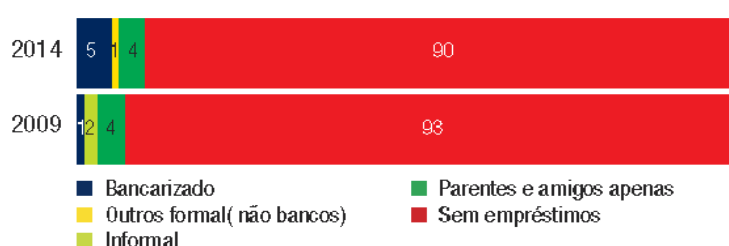
Manyika, *et al.* (2016) sugere que a dependência de dinheiro torna difícil para os prestadores de serviços financeiros reunir as informações de que necessitam para avaliar a capacidade de crédito dos potenciais mutuários.

A forte dependência de dinheiro também dificulta as instituições financeiras, através da criação de custos significativos e reduz o leque de clientes que poderão servir de forma rentável.

À medida que a sociedade abre contas bancárias e os indivíduos e as empresas fazem pagamentos digitais, existe a criação de uma base de dados das duas receitas e despesas, que permite que os provedores de serviços financeiros avaliem o seu risco de crédito e subscrevam empréstimos com um maior nível de confiança.

Através do estudo da FinScope (figura 15), entre 2009 e 2014, conclui-se que o aumento da bancarização se deve à (i) diminuição do nível de concessão de créditos através de métodos informais e (ii) diminuição de 93% para 90% do número de famílias sem empréstimos.

Figura 15 Situação dos créditos



Fonte: Inquérito ao Consumo *FinScope* Moçambique 2014

O conjunto completo de produtos de poupança, crédito e seguros torna-se rentável para fornecer até mesmo para pessoas com baixos rendimentos e para empresas muito pequenas.

5.5 Benefícios e riscos da moeda digital

Manyika, *et al.* (2016) afirmam que “as tecnologias digitais oferecem uma oportunidade de fornecer serviços financeiros a um custo muito menor e, portanto, rentável, impulsionando a inclusão financeira e permitindo grandes ganhos de produtividade”.

A digitalização dos bancos veio trazer benefícios com capacidade de alterar o paradigma dos mercados emergentes.

Os benefícios são vários e os mais impactantes passam pelo “simples” facto de a utilização da internet (i) permitir o uso de serviços bancários em qualquer lugar e em qualquer momento – permitindo um serviço mais fácil, mais rápido e mais eficiente; (ii) maiores taxas de remuneração causadas pela diminuição de custos em infraestruturas e outros custos indiretos que daí advêm; (iii) uma maior diversidade de recursos; (iv)

mobilidade de serviços, uma vez que conseguem abranger aplicações e *websites*; (v) ser amigo do ambiente, uma iniciativa favorável - a banca digital economiza papel e descarta a necessidade de movimentação de veículos (Banerjee A., 2015).

Importa realçar o facto de o financiamento digital ter o potencial de fornecer acesso a serviços financeiros para 1,6 mil milhões de pessoas em mercados emergentes, mais de metade delas mulheres Bughin *et al.* (2016), desenvolvendo também altos mecanismos de segurança.

A segurança da moeda digital é assegurada por algoritmos criptográficos em vez de Governos, o que consequentemente incrementa a hipótese de se tornar um importante meio de pagamento para o comércio eletrónico. Em vez de servir um ou alguns países, a moeda pode servir o mundo inteiro (Rose, 2015).

Manyika, *et al.* (2016) afirmam que a rápida disseminação de telefones móveis torna possível esta oportunidade. Em 2014, quase 80 por cento dos adultos em economias emergentes tinha um telefone móvel, enquanto apenas 55 por cento tinham contas financeiras, um dos principais motivos é a rápida penetração de telefonia móvel.

Os pagamentos móveis podem reduzir o custo da prestação de serviços financeiros em 80 a 90 por cento, permitindo que os provedores atendam aos clientes de baixa renda de maneira lucrativa.

Embora a “revolução” bancária presente crie respostas para algumas das lacunas existentes no sistema bancário atual, existem riscos na adoção do uso de moedas digitais.

A relação pessoal com as entidades bancárias não é estabelecida, o que poderá resultar numa quebra de empatia e familiarização com os profissionais; quando surge uma transação complexa ou preocupações é essencial a transmissão de confiança.

Lamb (2015) revelou que os maiores riscos, tanto em termos de probabilidade e gravidade, são operacionais: dinheiro enviado para a conta errada por parte de um cliente ou provedor, serviços ameaçados por desligamento infraestrutural, *hacks* do sistema, etc.

Seguindo a vertente tecnológica, os riscos passam pela utilização de moedas virtuais como lavagem de dinheiro, financiamento terrorista, evasão fiscal e outras formas de atividades ilícitas. (He, et al., 2016)

Uma questão bastante pertinente é a questão da segurança: riscos como o roubo de entidade ou desvios de dinheiro estão bastante presentes nos dias de hoje (Lee, 2009) alimentando a ausência de procura de novas soluções para o fraco desempenho financeiro.

Lamb (2015) afirma que a abertura de milhões de novas contas de pagamentos digitais evoca o receio de cortes de sistemas e falhas de rede que criam inquietação e incerteza nas mentes dos reguladores, autoridades e instituições cuja responsabilidade é equilibrar a segurança e a estabilidade do sistema financeiro com o objetivo da inclusão financeira.

Por outro lado, nos dias de hoje, uma transação utilizando as criptomoedas, está a utilizar consumos abruptos de energia. Estudos afirmam que os sistemas de pagamentos equivalentes – como a Visa – operam a uma fração da taxa de consumo (The Beam, 2017).

Muitas vezes, ao se aproximar de um setor emergente como este, a falta de compreensão adequada resulta em requisitos rigorosos e caros que acabam por minar o modelo de negócios e prejudicar as suas oportunidades de sucesso e rentabilidade. Uma compreensão adequada permite conceber e aplicar requisitos (Lamb, 2015).

As margens de lucro para prestar serviços de pagamento a milhares de pessoas não bancarizadas serão quase nulas, e os provedores terão de ter o cuidado de projetar os seus sistemas e gerir os riscos associados. E, catalogando os riscos e definindo uma abordagem para geri-los, ajuda na criação de uma base mais sólida para um mundo em que os serviços financeiros digitais operem com estabilidade, integridade e segurança, tanto para usuários quanto para provedores.

Tendo em conta a os riscos e os benefícios, importa encontrar um balanço entre os riscos eminentes e abusos, e ao mesmo tempo contornar uma regulação excessiva que limite a inovação (He, et al., 2016).

Conforme mencionado no Relatório de Desenvolvimento Financeiro Global de 2014 (The World Bank, 2013), a falta de uso de produtos financeiros não depende inteiramente das dificuldades de acesso. Ao passo que algumas pessoas poderão ter acesso aos serviços financeiros a preços acessíveis e ter a liberdade de escolha de os usar ou não, outros podem não ter acesso devido a limitações como custos excessivamente elevados, a indisponibilidade dos serviços financeiros devido a fatores externos ou outras barreiras.

5.6 Barreiras de implementação

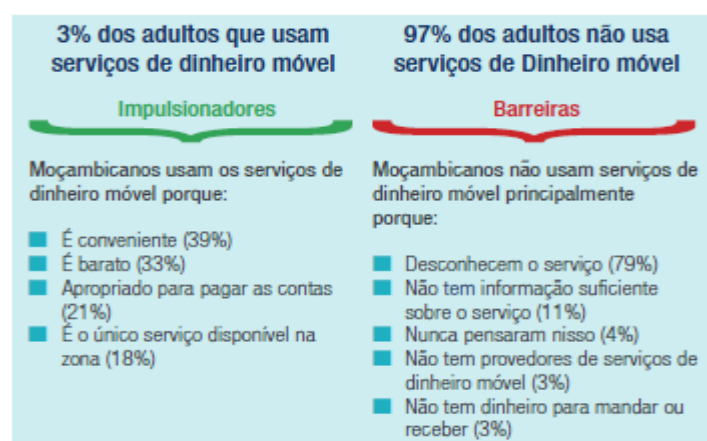
A inclusão financeira vista por si só não traduz diretamente um crescimento do setor financeiro caso existam barreiras e dificuldades que impeçam os produtos financeiros de alcançar determinados objetivos (Zottel, Ortega, & Xu, 2014).

As barreiras podem existir pelo medo do desconhecido, mais concretamente pelo desconhecimento do serviço e as vantagens que poderão daí advir, pela falta de reconhecimento dos interesses e papéis dos bancos na expansão e inclusão financeira.

A falta de informação disponível cria a necessidade de atualização do quadro jurídico dos serviços financeiros, de modo a melhor responder ao ambiente económico e social e aos objetivos de desenvolvimento nacional (Baxter & Allwright, 2015).

A ausência de políticas governamentais eficazes para aprofundar o acesso ao financiamento por indivíduos e pequenas empresas, conforme a figura 13 ilustra, faz com que 4% da população não tenha chegado sequer a pensar neste tipo de serviços como uma solução e 3% não tenha provedores de serviços de dinheiro móvel. Os moçambicanos que utilizam este tipo de serviço fazem-no por ser conveniente (39%), barato (33%), apropriado para pagar as contas (21%) e por ser, muitas vezes, o único produto disponível na zona (18%).

Figura 16 Barreiras e Incentivos



Fonte: Inquérito ao Consumo *FinScope* Moçambique 2014

A fraca acessibilidade a infraestruturas é um dos, senão o principal, indicador de impedimento de desenvolvimento sustentável.

A falta de infraestruturas é um impedimento para os adultos acederem a locais de prestação de serviços financeiros, demorando em média cerca de 1 hora e 13 minutos para aceder a uma instituição bancária, 1 hora e 12 minutos para aceder a uma ATM, 1 hora e 9 minutos para aceder a um balcão de banco, contra os 33 minutos de tempo médio gasto para chegar ao mercado mais próximo (Figura 16).

Figura 17 Acessibilidade a Infraestruturas

Tempo médio gasto para chegar ao destino

Mais curto

Mais longo

Infraestrutura e acessibilidade				Total	Urban	Rural
1	Mercado mais próximo	Tempo médio gasto para chegar ao destino		33 minutos	21 minutos	39 minutos
2	Emprestador de dinheiro			47 minutos	31 minutos	56 minutos
3	Balcão de banco			1 hora e 9 minutos	35 minutos	1 hora e 34 minutos
4	ATM			1 hora e 12 minutos	37 minutos	1 hora e 38 minutos
5	Escritório de uma instituição financeira			1 hora e 13 minutos	39 minutos	1 hora e 38 minutos

Fonte: Inquérito ao Consumo *FinScope* Moçambique 2014

A banca móvel tem o potencial de superar o desafio da fraca mobilidade da mulher imposto pelos seus costumes e responsabilidades domésticas, o reduzido acesso às agências, que reduzem a sua disponibilidade em aceder aos serviços financeiros, permitindo assim a realização de transações digitais (Hunguana, 2014).

Manyika *et al.* (2016) defende que para a maioria das pessoas, a história e a evolução começa com um telemóvel. Isto pode proporcionar acesso fácil a uma carteira digital que pode ser usada de forma a economizar tempo e custos de viagem consideráveis, dando também acesso a uma gama mais ampla de serviços e o recebimento de remessas.

5.7 Remessas

As remessas dos emigrantes cresceram substancialmente nas últimas décadas, paralelamente ao desenvolvimento do conceito de *Mobile Money*, mostrando uma notável resiliência diante da crise económica que se vive. Os fluxos financeiros gerados pelos migrantes internacionais conseguem ultrapassar orçamentos nacionais de alguns países em desenvolvimento (Yang, 2011).

Muitas vezes, os emigrantes fazem parte de uma família transnacional que foi separada por uma distância geográfica considerável no momento da migração. A distância entre os migrantes e as redes, os custos de transação e a confiança criam consequências que podem afetar esta relação (Batista & Narciso, 2013).

Os mesmos autores afirmam que o continente africano inclui os cinco corredores de remessas mais caros do mundo devido aos elevados riscos subjacentes, como por exemplo a taxa de câmbio – uma vez que por norma as moedas do continente africano quando comparadas ao dólar e ao euro não têm quase nenhum valor significativo.

Os fluxos financeiros internacionais assumem uma importância muito significativa no mundo em desenvolvimento, visto tanto dinheiro ser transferido para o país de origem por trabalhadores que vivem no estrangeiro. “As remessas de dinheiro são uma das principais fontes de rendimento em todo o território africano” (Ross, 2016).

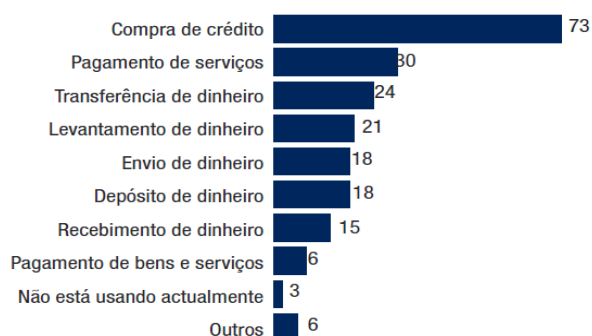
Contudo, Ross (2016) esclarece que o sistema tradicional de envio de remessas de dinheiro não funciona eficientemente devido às taxas associadas ao envio de remessas, às longas distâncias que muitos destinatários tinham de realizar para acederem aos bancos.

Mondlane (2016) discursou, no Fórum da Diáspora, o facto de em Moçambique, as remessas possuírem uma importância significativa no desenvolvimento socioeconómico uma vez que grande parte deste desenvolvimento “contou e contará sempre, com as remessas, formais e informais, dos emigrantes”.

Manyika *et al.* (2016) defendem que os produtos financeiros digitais podem ajudar as pessoas mais carenciadas a economizar e a negociar com maior segurança e certeza. O estudo da FinScope (de 2009 a 2014) corrobora esta tese através da Figura 15, uma vez que ilustra que as transações dos usuários de dinheiro móvel passam essencialmente pela (i) compra de crédito, (ii) pagamento de serviços, (iii) transferência de dinheiro, (iv) levantamento de dinheiro e (v) envio de dinheiro.

Figura 18 Transações através de dinheiro móvel

Transações dos usuários de dinheiro móvel



Fonte: Inquérito ao Consumo *FinScope* Moçambique 2014

Os sistemas de remessas móveis oferecem opções mais seguras, fáceis e baratas. Através da utilização de meios digitais, a sociedade é capaz de resistir a choques financeiros significativos, como doenças, sem reduzir o seu consumo; em vez disso, são capazes de receber remessas domésticas de uma gama de pessoas, incluindo amigos e familiares (por ser digital não sofre as consequências da valorização e desvalorização da moeda) Manyika *et al.* (2016).

Segundo Gove (2013), os investidores devem primar pela inovação, modernização e realização de fortes investimentos em sistemas e tecnologias de informação para que haja uma rápida e abrangente expansão dos serviços financeiros, mas sem prejuízo da observância rigorosa de critérios de gestão sã e prudente das instituições financeiras.

6 Conclusão

Esta investigação tem como objetivo observar a contextualização e o desenvolvimento da evolução da moeda móvel em Moçambique (Mussagy, 2014).

O facto de a maioria da população moçambicana não ser incluída financeiramente no sistema financeiro formal faz com que a criação de novas alternativas seja estritamente necessária, assumindo características propícias para uma análise qualitativa (Batista & Vicente, 2013).

A contextualização de um país, condicionado por múltiplas razões, torna crucial a análise de implicações para a forma como a sociedade aprende e constrói confiança, desenvolve novos desafios e novas oportunidades e identifica e explora os riscos associados (Mushobekwa, 2012).

Moçambique tem vindo a sofrer mudanças notáveis no perfil da população, de forma a concretizar e implementar novas iniciativas e desempenhos empreendedores.

Mudanças ao nível do acesso à água canalizada, eletricidade e posse de telefones móveis, bem como uma mudança no acesso a infraestruturas (Maposa & Mutsonziwa, 2015) são passos estruturais a caminho do desenvolvimento. Mas nada é tão relevante como uma boa rede de ensino e um bom sistema financeiro.

Todavia, essas mudanças a nível literário e organizacional, como um bom sistema de Ciência e Tecnologia (SCI), como ao nível de desenvolvimento de estratégias financeiras, só se irá fazer sentir se toda a população for abrangida ao longo do processo.

As comunidades mais frágeis em Moçambique são essencialmente as rurais, que ainda guardam o dinheiro escondido nos colchões e enterrado nos quintais sujeitos ao roubo, inundações e fogo (Szafman, 2017). Estas comunidades têm como principal fonte de rendimento o setor informal (ex: agricultura, negócios próprios e biscatos), sendo a agricultura a mais importante fonte de renda para a maioria dos adultos moçambicanos, o que resulta em níveis de rendimento gerais baixos (Maposa & Mutsonziwa, 2015).

Este paradigma implica a criação de uma necessidade: a de um sistema financeiro bem estruturado capaz de satisfazer as necessidades e exigências da população. (Love & Peria, 2012).

Os serviços financeiros são o núcleo de uma economia, permitindo às famílias e empresas poupar, investir e proteger-se contra o risco (Manyika *et al*, 2016). Num país emergente como Moçambique, a banca deve ter um papel mais ativo em contribuir no processo de aprendizagem financeira por forma a captar novos clientes e remover o receio que as pessoas têm de se deslocar a uma instituição bancária (Szafman, 2017).

Para Manyika *et al* (2016) ao espalhar-se rapidamente, as tecnologias digitais oferecem a oportunidade de prestar serviços financeiros a um menor custo e de forma rentável, aumentando a inclusão financeira e permitindo grandes ganhos em toda a cadeia de valor.

Alargar o acesso ao financiamento através de meios digitais, pode maximizar a produtividade e o investimento, reduzir a pobreza, aumentar a autonomia das mulheres e ajudar a construir instituições fortes com menos corrupção – tudo enquanto se proporciona lucros e oportunidade de negócios sustentáveis (Manyika *et al*, 2016).

O conceito de *mobile Money*, ou dinheiro móvel, é um exemplo da adaptação da tecnologia à procura de soluções. Assim, o dinheiro móvel, em termos gerais, refere-se a serviços de pagamentos operados sob regulação financeira e realizados através de um dispositivo móvel como o denominado *smartphone*.

Os benefícios para os indivíduos, empresas e governos, podem transformar as perspetivas económicas para as economias emergentes (Baxter & Allwright, 2015). Contudo, deve-se ter especial atenção que tudo o que é novo e desconhecido requer uma reação natural de desconfiança. Assim sendo, a confiança no processo de "moeda móvel" como em tudo, tem de ser adquirida (Szafman, 2017).

Manyika *et al* (2016) defendem que a maioria das pessoas e das pequenas empresas das economias emergentes, devido à frágil bancarização da economia, transacionam em dinheiro, não têm maneira segura de poupar ou investir dinheiro, e não têm acesso ao crédito para além dos credores informais e redes pessoais. Mesmo aqueles que têm contas financeiras usufruem de um leque de escolhas limitado de produtos e com taxas elevadas. Como resultado, grande parte da riqueza é armazenada fora do sistema financeiro tornando o crédito caro e escasso. Tudo isto impede os indivíduos de se envolver em atividades económicas que poderiam transformar as suas vidas (Zottel, Ortega, & Xu, 2014).

Para além da informação obtida com base na investigação realizada, podemos encontrar respostas, pelo menos parciais, para as grandes duas questões (perguntas de partida) alocadas neste estudo:

A. Qual a evolução de pagamentos em moeda digital na economia moçambicana?

O desenvolvimento económico é, por norma, uma longa caminhada, mas a “moeda móvel” pode acelerar radicalmente o progresso a um custo relativamente acessível. (Batista & Vicente, 2016)

Sfzaman (2017) afirma que a tecnologia é algo comum nas instituições financeiras e nas operadoras móveis e o acesso dos clientes é feito através de um “Menu” no telemóvel do cliente. Utilizar um telemóvel em vez de dinheiro, poupa consideravelmente o tempo de viagem e custo, reduz o risco de roubo, como também dá acesso a uma gama mais ampla de serviços financeiros (Manyika *et al*, 2016) que podem ser entregues digitalmente, tais como contas poupança e empréstimos (Maposa & Mutsonziwa, 2015).

A “moeda móvel” pode criar valor não só na guarda de dinheiro, mas na facilidade que traz nas transações financeiras entre as pessoas do mesmo local e de locais anexos (Szafman, 2017).

Contudo, vale salientar que o valor das transferências efetuadas para contas é apenas indicativo. Na realidade, o mesmo só significa o ato de “liquidez”, ou seja, quando o operador económico deseja transferir o valor digital para um valor fiduciário.

B. Qual o impacto da moeda digital na inclusão social?

Pensar em pequenas empresas que se poderiam expandir se tivessem acesso ao crédito, pequenos agricultores que poderiam finalmente obter financiamentos para comprar a matéria-prima de forma a agilizar e rentabilizar todo o processo (Cativelos, Freire, & Trindade, 2016), remete-nos para a hipótese de um cenário de uma maior inclusão social.

A “moeda móvel” vai dinamizar o comércio e as transações principalmente em lugares remotos ou em localidades que a banca tradicional ainda não se posicionou (Szafman, 2017). E, imaginar também, as grandes oportunidades de negócio para os bancos e outras entidades que aproveitam os baixos custos de transação digital para servir uma base de clientes mais ampla de forma rentável (Manyika *et al*, 2016).

Ser capaz de consultar serviços financeiros num telemóvel ultrapassa barreiras físicas significativas, como por exemplo as distâncias exorbitantes que alguns indivíduos têm de percorrer para se dirigir à agência bancária mais próxima (Zottel, Ortega, & Xu, 2014). As PMEs ao utilizar a “moeda móvel” podem pagar salários, encomendar e pagar aos fornecedores sem terem de se deslocar com dinheiro na mão, permitindo acelerar o ciclo de compras, produção, entregas e vendas e daí promover o crescimento e a competitividade (Sfazman, 2017).

Mas, se por um lado se acredita que a implementação deste serviço em Moçambique seria algo fácil, por outro, a falta de conhecimento que a Banca tem sobre a “moeda móvel” leva que se oponham; esta questão juntamente com a fraca acessibilidade à infraestrutura tecnológica e bancária condiciona um desenvolvimento sustentável.

Desta forma, o acesso difícil, a escolha limitada de produtos financeiros, os custos elevados das operações de transferência de remessas para emigrantes e outros custos intangíveis tais como o tempo para a realização das operações, impõe sérios constrangimentos a sociedades que são tendencialmente pobres (Baxter & Allwright, 2015).

Concluindo, numa fase tão primordial do processo de adoção de finanças digitais e da “moeda móvel”, o mais seguro é afirmar que continue a crescer e a desenvolver-se ao longo dos anos, acoplando-se à denominada quarta revolução industrial, que se encontra interligada através da tecnologia subjacente adotada por uma variedade de instituições e empresas.

Todo este paradigma, quer em termos de literacia financeira, quer em termos de inclusão social e financeira, terá de ser vista numa perspetiva de processo evolutivo, com avanços, e ajustamentos e recuos, mas, sempre, numa lógica de ganho de valor, uma vez que se encontra numa fase embrionária.

7 Limitações e sugestões para futuras investigações

A investigação quantitativa foi baseada (i) num inquérito da FinScope promovido pela FinMark Trust (2014) e no (ii) estudo do McKinsey Global Institute (2016). Os métodos utilizados são considerados um tanto abrangentes e representativos. Isto deve-se ao facto

de o tema se apresentar numa fase embrionária; é um tema inovador com poucas investigações publicadas.

A investigação qualitativa reportou-se a uma entrevista realizada ao CEO da companhia Carteira MóvelSÁ, entre 2010 a 2012. Seria interessante submeter uma outra componente da gestão das empresas, nomeadamente os responsáveis das empresas multinacionais que já introduziram a moeda digital ou movimentos através do *mobile Money*. Este tipo de perspectiva permitiria estudar qual o impacto desta moeda na monitorização em Moçambique.

A entrevista apresentou um conjunto de limitações que pode ser superado em futuros trabalhos, nomeadamente:

1. Dificuldade em obter respostas;
2. Concentrar a análise em sectores específicos com clara identidade, como o da inclusão social e dos serviços;

8 Referências

- Abrahamsson, H., & Nilsson, A. (1994). *Moçambique em transição*. Goteburgo: PADRIG.
- Abrahamsson, H., & Nilsson, A. (1995). *Ordem mundial futura e governação nacional em Moçambique*. Goteburgo: PADRIGU.
- Alt, J. D. (2013). *Mobilization and Money*. Obtido em 1 de Dezembro de 2016, de <http://www.nakedcapitalism.com/2013/08/j-d-alt-mobilization-and-money.html>
- Amadeo, K. (14 de Dezembro de 2016). *What Are Emerging Markets? 5 Defining Characteristics*. Obtido em 22 de Fevereiro de 2017, de <https://www.thebalance.com/what-are-emerging-markets-3305927>
- Armstrong B. (31 de Agosto de 2016). *How Digital Currency Will Change The World*. Obtido em 15 de Dezembro de 2016, de <https://blog.coinbase.com/how-digital-currency-will-change-the-world-310663fe4332>
- Athey, S. (22 de Janeiro de 2015). *5 ways digital currencies will change the world*. Obtido em 23 de Dezembro de 2016, de <https://www.weforum.org/agenda/2015/01/5-ways-digital-currencies-will-change-the-world/>
- Banerjee, A. (27 de Julho de 2015). *The rise of Digital Banking: Benefits and Drawbacks*. Obtido em 25 de Fevereiro de 2017, de <http://businesswolf.org/rise-digital-banking-benefits-drawbacks>
- Banerjee, A., Duflo, E., Glennerster, R., & Kinnan, C. (2015). The Miracle of Microfinance? Evidence from a Randomized Evaluation. *American Economic Journal: Applied Economics*, 22-53.
- Baptista, C., & Sousa, M. J. (2011). *Como Fazer Investigação, Dissertações, Tese e Relatórios*. Lisboa: Pactor.
- Batista, C., & Narciso, G. (2013). *Migrant Remittances and Information Flows: Evidence from a Field Experiment*. UNL - Nova School of Business and Economics. Lisboa: NOVAFRICA.
- Batista, C., & Vicente, P. (2013). *Introducing Mobile Money in Rural Mozambique: Evidence from a Randomized Field Experiment*. UNL - Nova School of Business and Economics. Lisboa: NOVAFRICA.
- Batista, C., & Vicente, P. (2016). *Introducing Mobile Money in Rural Mozambique: Evidence from a Randomized Field Experiment*. NOVAFRICA.

- Baxter, M., & Allwright, L. (2015). *Opportunities to Improve Financial Inclusion in Mozambique*. Moçambique.
- Bie, A. (6 de Outubro de 2015). *Moçambique com a maior taxa de exclusão financeira*. Obtido em 30 de Novembro de 2016, de <http://www.speed-program.com/blogs/by-author/aderito-bie/mocambique-com-a-maior-taxa-de-exclusao-financeira>
- Breternitz, V. J. (2009). *Contribuições ao processo de construção de estratégias para a bancarização da população de baixa renda com o uso de dispositivos móveis*. Doutorado, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, São Paulo.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (13 de Setembro de 2015). Obtido em 1 de Dezembro de 2016, de The jobs that AI can't replace: <http://www.bbc.com/news/technology-34175290>
- Carvalho, R. M. (2008). *Parcerias em processos de internacionalização: o caso Português*. Tese de Doutoramento, ISCTE Business School, Lisboa.
- Carvalho, R. M. (2009). *Parcerias- Como criar valor com a internacionalização* (3ª ed.). Lisboa: Deplano.
- Carvalho, R. M. (2011). *Compreender + África: fundamentos para competir no mundo*. Lisboa: Círculo de Leitores, Temas e Debates.
- Castellano, A., Kendall, A., Nikomarov, M., & Swemmer, T. (2015). *Brighter Africa*. McKinsey & Company.
- Catavelos, P., Freire, C., & Mlhogo, V. (Novembro de 2016). O que o País precisa. *Exame*, 21-28.
- Catavelos, P., Freire, C., & Trindade, R. (Outubro de 2016). Ele está a ligar-nos. *Exame*, 20-28.
- Christensen, C., Raynor, M., & McDonald, R. (Dezembro de 2015). What Is Disruptive Innovation? *Harvard Business Review*, 44–53.
- Coleman, G. (5 de Maio de 2016). *How Africa can lead the way in the Fourth Industrial Revolution*. Obtido em 19 de Novembro de 2016, de <https://www.weforum.org/agenda/2016/05/how-africa-can-lead-the-way-in-the-fourth-industrial-revolution/>
- Collis, B., & Moonen, J. (2005). *An On-Going Journey: Technology as a Learning Workbench*. Faculty of Behavioral Sciences of the University of Twente, Netherlands.

- Collis, D., Morduch, J., Rutherford, S., & Ruthven, O. (2010). *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day*. Nova Jersey: Princeton University Press.
- Daugherty, P. (10 de Fevereiro de 2016). *In The Digital Economy, Winners Will Place People First*. Obtido em 1 de Dezembro de 2016, de <https://www.forbes.com/sites/valleyvoices/2016/02/10/in-the-digital-economy-winners-will-place-people-first/#19d0ec083f2a>
- Davidson, J. (2016). *The Power to Issue Money*. Londres: DCIA Ltd.
- Drucker, P. (2012). *The Practice of Management*. UK: Hoboken : Taylor & Francis.
- Engel, H., Stuchtey, M., & Vanthournout, H. (2016). *Managing waste in emerging markets*. McKinsey&Company.
- Ernst & Young Global Limited. (10 de Fevereiro de 2015). *Emerging markets show increasing promise for digital earnings potential with China ranked highest among all emerging countries*. Obtido em 22 de Novembro de 2016, de <http://www.ey.com/gl/en/newsroom/news-releases/news-ey-emerging-markets-show-increasing-promise-for-digital-earnings-potential>
- Fiarresga, V. (2010). *Criptografia e Matemática*. Tese de Mestrado, Universidade de Lisboa - Faculdade de Ciências, Lisboa.
- Flick, U. (2005). *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*. Lisboa: Monitor.
- Flick, U., Kardorff, E., & Steinke, I. (2004). *A Companion to Qualitative Research*. Londres: Sage Publications Ltd.
- Forbes. (27 de Fevereiro de 2016). *O que é a quarta revolução industrial*. Obtido em 28 de Setembro de 2016, de Forbes: <http://www.forbes.com.pt/fotos/2016/02/o-que-e-a-quarta-revolucao-industrial/#foto4>
- Gertner, J. (20 de Março de 2012). *Plenty to Go Around*. Obtido em 19 de Novembro de 2016, de <http://www.nytimes.com/2012/04/01/books/review/abundance-by-peter-h-diamandis-and-steven-kotler.html>
- Ghauri, P. N., & Grønhaug, K. (2010). *Research Methods in Business Studies*. New Jersey: Prentice Hall.
- Gouveia, J. B. (2008). As estratégias de sucesso em empresas tradicionais. *Gestão*, 53-59.
- Gove, E. (17 de Maio de 2013). *Vodacom lança serviço de moeda electrónica: Conjuntura favorece inclusão financeira*. Obtido em 22 de Fevereiro de 2017, de <https://noticias.mmo.co.mz/2013/05/vodacom-lanca-servico-de-moeda-electronica-conjuntura-favorece-inclusao-financeira.html>

- Gove, E. (19 de Janeiro de 2016). *Inclusão Financeira começa a ser realidade*. Obtido em 30 de Novembro de 2016, de Notícias Online: <http://www.jornalnoticias.co.mz/index.php/economia/49640-segundo-ernesto-gove-inclusao-financeira-comeca-ser-realidade.html>
- Guaiaiguaia, A., & Zvarevashe, W. (2016). *Pesquisa sobre o Setor Bancário*. Moçambique: KPMG Auditores e Consultores SA.
- He, D., Habermeier, K., Leckow, R., Haksar, V., Almeida, Y., Kashima, M., . . . Verdugo-Yepes, C. (2016). *Virtual Currencies and Beyond: Initial Considerations*. IMF Staff Team.
- Hoxha, I. (2013). The market structure of the banking sector and financially dependent manufacturing sectors. *International Review of Economics and Finance*, 432–444.
- Hunguana, H. (16 de Janeiro de 2014). *Existirá uma razão para a promoção da Inclusão Financeira da Mulher em Moçambique?* Obtido em 22 de Novembro de 2016, de <http://www.speed-program.com/blogs/by-author/henriqueta-hunguana/existira-uma-razao-para-a-promocao-da-inclusao-financeira-da-mulher-em-mocambique>
- Hydén, G. (1980). *Beyond Ujamaa in Tanzania: Underdevelopment and an Uncaptured*. Londres: Heinemann.
- Jossefa, A. (2011). *Determinantes do acesso ao sistema financeiro: O caso de Moçambique*. Lisboa: ISEG.
- Khanna, T., Palepu, K., & Bullock, R. (2010). *Winning in Emerging Markets: A Road Map for Strategy and Execution*. Boston, EUA: Harvard Business Press.
- Krugman, P. (2009). *O regresso da Economia da Depressão e a Crise Atual*. Editorial Presença.
- Lamb, J. (2013 de Fevereiro de 2015). *What are the risks of digital payments?* Obtido em 1 de Março de 2017, de <https://www.weforum.org/agenda/2015/02/what-are-the-risks-of-digital-payments/>
- Lee, M.-C. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*, 130–141.
- Love, I., & Peria, M. (2012). *How Bank Competition Affects Firms' Access to Finance*. Washington, D.C.
- Magyar, J. (22 de Janeiro de 2016). *Will the Fourth Industrial Revolution improve the state of the world?* Obtido em 30 de Novembro de 2016, de

<https://www.weforum.org/agenda/2016/01/will-the-fourth-industrial-revolution-improve-the-state-of-the-world>

- Malene, S. (2014). *A expansão da banca para as zonas rurais e seu impacto na economia moçambicana*. Tese de Mestrado, ISCTE-IUL, Lisboa.
- Manyika, Lund, Singer, White, & Berry. (2016). *DIGITAL FINANCE FOR ALL: Powering inclusive Growth in emerging economies*. EUA: McKinsey Global Institute.
- Maposa, O., & Mutsonziwa, K. (2015). *Inquérito ao Consumo FinScope Moçambique 2014*. South Africa: FinMark Trust.
- Marques, R. (3 de Junho de 2014). *Bitcoin: O que deve saber sobre as moedas digitais*. Obtido em 23 de Dezembro de 2016, de <http://saldopositivo.cgd.pt/bitcoin-o-que-deve-saber-sobre-moedas-digitais/>
- Marr, B. (5 de Abril de 2016). *Why Everyone Must Get Ready For The 4th Industrial Revolution*. Obtido em 30 de Novembro de 2016, de <https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2016/04/05/why-everyone-must-get-ready-for-4th-industrial-revolution/#59e26e93f90b>
- Mbiti, I., & Weil, D. (2011). *Mobile Banking: The Impact of M-Pesa In Kenya*. Cambridge: National Bureau Of Economic Research.
- McIntosh, M. (2013). *The Necessary Transition*. UK: Greenleaf Publishing Limited.
- Menezes, L. (2006). *Pânico: Efeito do Desamparo na Contemporaneidade* (1ª ed.). São Paulo: Casa do Psicólogo Livraria e Editora Ltda.
- Mirani, L., & Yanofsky, D. (22 de Janeiro de 2014). *The biggest land rush in the history of the internet starts on February 4*. Obtido em 23 de Dezembro de 2016, de <https://qz.com/165238/the-biggest-land-rush-in-the-history-of-the-internet-begins-on-february-4/>
- Mondlane, N. (12 de Julho de 2016). *Remessas dos emigrantes são importantes para o desenvolvimento de Moçambique*. Obtido em 20 de Fevereiro de 2017, de http://googleusercontent.com/search?q=cache:Utw_8JMMTNsJ:www.minec.gov.mz/index.php/imprensa/destaques/118-vice-ministra-mondlane-remessas-dos-emigrantes-sao-importantes-para-o-desenvolvimento-de-mocambique+&cd=2&hl=pt-PT&ct=clnk&gl=pt
- Monitor Deloitte. (2017). *Accelerating Digital Ecosystem - Development through Strategic Alliances*. Asia: Deloitte Southeast Asia Ltd.
- Mullan, P. C. (2014). *The digital currency challenge*. USA: Palgrave Pivot.

- Mushobekwa, E. A. (2012). *Southern African Development Community*. Obtido de SADC: <http://www.sadc.int/themes/economic-development/finance/banking/>
- Mussagy, I. H. (2014). *Os mega-projectos em Moçambique: A conclusão precipitada que pode condenar Moçambique ao fracasso?* Universidade Católica de Moçambique, Moçambique.
- Notícias Online*. (23 de Outubro de 2014). Obtido em 30 de Novembro de 2016, de Jornal de Notícias Mz: <http://www.jornalnoticias.co.mz/index.php/economia/25429-servicos-financeiros-no-campo-bancarizacao-produz-resultados-assinalaveis.html>
- Panos. (2009). The power of mobile money. *The Economist*.
- Pires, W. (2013). A bancarização da economia nacional vs. taxa de juro de "morte".
- Porto Business School. (28 de Abril de 2017). *O futuro do consumo já está online*. Obtido em 30 de Abril de 2017, de <http://news.pbs.up.pt/node/241>
- Preston, R. (20 de Abril de 2015). *Digital Disruption: It's Not What You Think*. Obtido em 30 de Novembro de 2016, de <https://www.forbes.com/sites/oracle/2015/04/20/digital-disruption-its-not-what-you-think/#495ee5819e06>
- Quispe, N. (2012). *Parcerias e Alianças Estratégicas como uma forma de Cooperação Internacional*. Tese de Mestrado, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2013). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (6ª ed.). Lisboa: Gradiva.
- Regalado, J. (2015). *Determinantes da procura da Bitcoin*. Tese de Mestrado, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, Porto.
- Rifkin, J. (2015). *The Zero Marginal Cost Society: The Internet of Things, the Collaborative Commons, and the Eclipse of Capitalism*. London: Palgrave MacMillan Trade.
- Rodrigues, S. (2016). *Microcrédito e o Desenvolvimento Económico na região da África Subsariana - O caso da desigualdade de género*. Tese de Mestrado, UM - Escola de Economia e Gestão, Braga.
- Rose, C. (Agosto de 2015). The Evolution Of Digital Currencies: Bitcoin, A Cryptocurrency Causing A Monetary Revolution. *International Business & Economics Research Journal* , 14º.
- Ross, A. (2016). *As Indústrias do Futuro* (1ª ed.). Coimbra: Conjuntura Atual Editora.

- Rostow, W. W. (1971). *Politics and the Stages of Growth*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Salgado, L. (2011). *Mobile banking no contexto das estratégias de bancarização no Brasil*. Tese de Mestrado, UNICAMP - IE, Campinas.
- Salimo, G., & Gouveia, L. (2016). *Ensino Superior em Moçambique. Os desafios da gestão na Era Digital*. Universidade Fernando Pessoa, Porto.
- Saraiva, P. M. (2015). *Empreendedorismo* (3ª ed.). Coimbra: Coimbra University Press.
- Sarma, M. (2012). *Index of Financial Inclusion – A measure of financial sector inclusiveness*. Jawaharlal Nehru University, Delhi.
- Schwab, K. (14 de Janeiro de 2016). *The Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond*. Obtido em 30 de Novembro de 2016, de <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond/>
- Scott, J. C. (1974). *The Moral Economy of the Peasant*. New Haven: Yale University Press.
- Shubik, M. (2014). *Simecs, Ithaca Hours, Berkshares, Bitcoins and Walmarts*. Artigo, Yale University.
- Silva, E., & Júnior, S. (2006). *Sistema Financeiro e Crescimento Económico: Uma aplicação de Regressão Quantílica*. São Paulo: Faculdade de Ciências Económicas.
- Silva, L. (2010). *O IMPACTO DA ECONOMIA INFORMAL NO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO NA ÁFRICA SUBSARIANA*. Lisboa: ISEG.
- Silva, S. (2008). *A utilização de Consórcios na Internacionalização de Empresas de Construção - O caso da Mota Engil*. Universidade Católica Portuguesa, Lisboa.
- Skingsley, C. (2016). *Should the Riksbank issue e-krona?* Sveriges Riksbank, Suécia.
- Snodgrass, M. E. (2003). *Coins and Currency - An Historical Encyclopedia*. Londres: McFarland & Company, Inc. Publishers.
- Suri, T., & Jack, W. (2016). The long-run poverty and gender impacts of mobile money. *Development Economics*.
- Szafman, N. (26 de Abril de 2017). Mobile Money. (C. Smith, Entrevistador)
- Szczerba, R. (9 de Fevereiro de 2015). *20 Great Technology Quotes To Inspire, Amaze, And Amuse*. Obtido em 30 de Novembro de 2016, de <https://www.forbes.com/sites/robertszczerba/2015/02/09/20-great-technology-quotes-to-inspire-amaze-and-amuse/#32e0944616a6>

- Teresa, D. (2014). *A MARCA PORTUGAL – PREMISSAS PARA A CONSTRUÇÃO DA MARCA-PAÍS PORTUGAL*.
- The Beam. (2017). The energy consumption of the crypto world. *The BeamMaganize*.
- The Editors of Encyclopedia Britannica. (5 de Fevereiro de 2017). Obtido em 28 de Fevereiro de 2017, de Industrial Revolution: <https://www.britannica.com/event/Industrial-Revolution>
- The World Bank . (Janeiro de 2017). *Moçambique: aspectos gerais*. Obtido de <http://www.worldbank.org/pt/country/mozambique/overview>
- The World Bank. (2013). *Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion*. Washington DC.
- The World Bank. (28 de Abril de 2015). *World Bank to Support Mozambique Improve Access and Quality of its Higher Education, Sciences and Technology Sectors*. Obtido em 23 de Dezembro de 2016, de <http://www.worldbank.org/en/news/press-release/2015/04/28/world-bank-to-support-mozambique-improve-access-and-quality-of-its-higher-education-sciences-and-technology-sectors>
- The World Bank. (29 de Setembro de 2016). *África: O Crescimento Económico de África Continua Titubeante, Contudo Alguns Países Mostram Sinais de Resiliência*. Obtido de The World Bank: <http://www.worldbank.org/pt/news/press-release/2016/09/29/african-economic-growth-continues-to-falter-yet-some-countries-show-signs-of-resilience>
- Theunisse, I. (26 de Novembro de 2015). *E-agriculture: How ICT is taking farming into the future*. Obtido em 19 de Novembro de 2016, de <http://www.itnewsafrika.com/2015/11/e-agriculture-how-ict-is-taking-farming-into-the-future/>
- Tuesta, C. A. (2017). *Investimento Português no Peru - Caso PHC Software*. Tese de Mestrado, ISG Business School, Lisboa.
- Turk, J., & Rubino, J. (2004). *The coming collapse of the dollar*. USA: Random House, Inc.
- Vasconcellos, M., & Garcia, M. (2006). *Fundamentos da Economia* (2ª ed.). Saraiva.
- Yang, D. (2011). Migrant Remittances. *Journal of economic perspectives*, 1-24.
- Zottel, S., Ortega, C., & Xu, S. (2014). *Fortalecendo a Capacidade e a Inclusão Financeira em Moçambique*. Washington DC: The World Bank Washington DC.

9 Anexos

Fonte: Apresentação em PDF: MKesh – O banco na mão: Banca Móvel em Moçambique; realizado por Nadean Szafrican; Abril 2017



Moçambique:

- Com 801.537 km², 8,7 vezes a dimensão de Portugal (92.212 km²)
- Moçambique é o 35º maior país do mundo situado na costa sudeste de África.
- Tem 7 vizinhos de fronteira a Swazilândia, a África do Sul, o Zimbabwe, a Zâmbia, o Malawi a Tanzânia além de ser banhado pelo oceano Índico.

A capital é Maputo.



Moçambique:

The private sector brings the kind of innovation and investment needed to connect the remaining 2 billion people currently left out of the financial system.” Georgieva, Chief Executive Officer for the World Bank

► Causas:

Baixo rendimento
Comissões bancárias
Distâncias a percorrer
Complexidade (abertura conta)
Formação escolar
Dispersão Geográfica

“The financial inclusion will allow boosting the economic growth and opportunities for the poor of the World” Report of the Institution by the President of the World Bank



Moçambique:

Dados sócio-económicos 2013/14

- +/- 22 milhões pessoas
- +/- 60% da população é adulta
- 2,5 milhões conta bancárias
- 19 Bancos Comerciais
- 650 ATMs
- 50% Balcões sediados em Maputo
- 6% com acesso a serviços financeiros
- 3% com acesso a empréstimos bancários
- 20% Taxa empréstimo para habitação
- 27% Taxa empréstimo ao consumo
- 7.2% Taxa inflação anual (últimos 3 anos)
- 6-8% Taxa crescimento prevista para 2013/14

Banca e Pagamentos móveis – uma tendência emergente

A Banca Móvel revela ser a solução mais económica para resolver o problema da inclusão financeira.

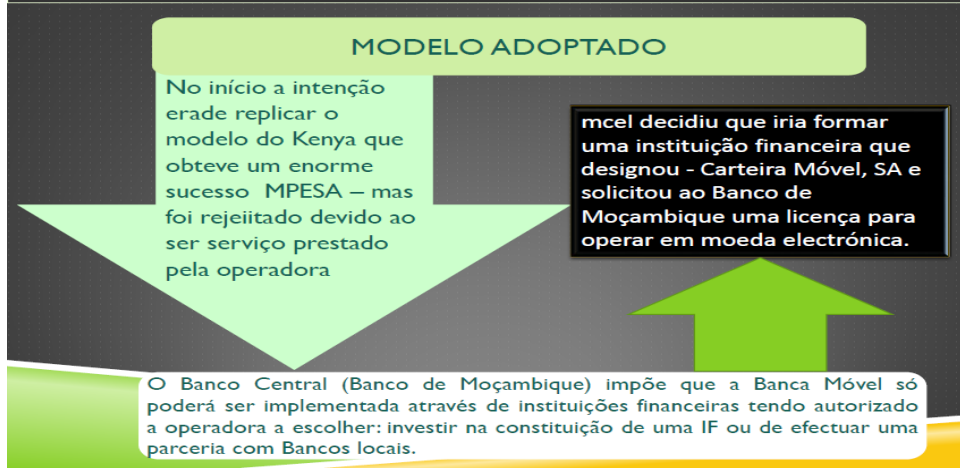
Alcança:

- Todo cidadão
- Todos estratos sociais
- Todo país pela cobertura da rede móvel

Os serviços promovem:

- Empreendedorismo
- Trocas comerciais
- Literacia financeira
- Rendimento para uma base sustentável necessária à introdução da banca comercial

Em Moçambique era preciso encontrar um conjunto de funcionalidades para satisfazer as necessidades das populações que não tinham conta bancária.



Modelo Negócio

- As operadoras têm normalmente milhares e até milhões de clientes - a mcel, tinha mais de 5.000.000 de utilizadores na sua rede móvel.
- O número de telemóvel passa a ser o número da conta bancária.
- mKesh – foi o nome comercial adoptado para o serviço.
- Ficou claro que o serviço seria regulamentado pelo banco central (Banco Moçambique) e não pelo regulador da operadora móvel.

Tipos de Conta para particulares:

Conta Mini	Conta mKesh
<ul style="list-style-type: none">• A Subscrição é feita pelo Cliente no seu telemóvel através do *500#.• KYC limitado.• Montante máximo da conta: 3.000,00 Mts (43 Euros)	<ul style="list-style-type: none">• Subscrição é feita através do preenchimento de um formulário adesão• Entrega obrigatória de cópia de documento de identificação.• Montante máximo da conta: 25.000,00Mts (357 Euros)

KYC – Know your Client – Dados do Cliente

Abertura de uma conta Mini no mKesh



Tipos de Conta para empresas e outras instituições:

Conta SME

- Subscrição através do preenchimento de um formulário adesão
- Montante máximo da conta: 100.000,00 Mts (1450 Euros)

Conta Ascas

uma conta comunitária com valor ilimitado, acedido por 5 utilizadores com três níveis de autorização para movimentação da conta.

KYC – Know your Client – Dados do Cliente

Funcionalidades disponíveis no mKesh

Serviços básicos

- Levantamentos nos Agentes
- Depósitos nos Agentes
- Transferências entre contas
- Compras Recargas e SMS
- Pagamentos a Comerciantes
- Consulta de Saldo
- Extracto de Movimentos
- Alterar o PIN

Serviços adicionais

- Levantamento nas ATMs .24
- Pagamento ZAP
- Pagamento StarTimes
- Pagamento DSTV
- Pagamento Facturas ADEM
- Pagamento Propinas – IEG
- Compra bilhetes - Eventos
- Subscrição Quotas
- ASCAS – Gestão Poupança e Crédito Comunitário

Efectuar um Pagamento no Agente

Como Pagar Despesas

nos estabelecimentos dos nossos Agentes mKesh pelo País.

- Procure saber se aceitam pagamento via mKesh nos restaurantes, padarias, bombas de gasolina, cabeleireiros e muitos mais, procuramos servir-lhe onde estiver.
- Siga as instruções abaixo:

Suporte ao Negócio através de Super Agentes / Agentes

Super Agente

Entidade que controla e apoia uma carteira de Agentes e Merchants no espaço geográfico do território nacional.

- Gere Agentes existentes
- Recruta novos Agentes
- Formação aos Agentes
- Assegura nos Agentes o Brand e efectua promoções
- Diponibiliza recargas electrónicas aos Agentes
- Compra moeda electronica aos Agentes



Agente

Entidade que representa o mKesh no seu estabelecimento:

- Promove e Regista novos Clientes mKesh
- Aceita depósitos dos Clientes
- Executa os levantamentos de dinheiro pelo Clientes
- Aceita pagamentos via mKesh

Merchant

Apenas aceita pagamentos via mKesh

AGENTES / MERCHANTS



DESENVOLVIMENTOS E ACORDOS DE PARCERIA

Interbancos - Contas

GAPI/SICAP - ATMs

USAID - Saude

TRAC - Trans Africa Cons.

Hollard Seguros

PSI Movercardo

Electricidade

Canais de Acesso ao mKesh

- USSD
 - CLIENTES - *500# - Menu do Cliente
 - AGENTES - *501# - Menu pdo Agente
- MOBILE Internet
- WEB www.mkesh.co.mz

Todos juntos levamos á bancarização do país

Requer:

- ▶ Alterar as percepções da Banca Comercial sobre serviços mKesh
- ▶ Um maior envolvimento das ONGs, Instituições do Estado e Regulador na promoção do acesso e penetração dos serviços financeiros
- ▶ O envolvimento das comunidades, escolas, entidades privadas e organizações de Jovens no uso e difusão da moeda electrónica
- ▶ A alfabetização/educação FINANCEIRA e a divulgação dos novos meios à disposição da população e dos seus benefícios
- ▶ Um quadro regulatório compatível com a inclusão financeira e do surgimento de novas ideias de serviços em benefício de todos, assegurando a protecção ao consumidor.

Todos juntos levamos á bancarização do país

A inclusão financeira é o pré-requisito para a bancarização, proporcionando um desenvolvimento económico eficaz e sustentado.

As soluções como mKesh nunca serão a substituição da banca formal mas a autoestrada que viabiliza a mesma a chegar a milhões de pessoas.

Washington, DC, April 18, 2017 — The World Bank Group today welcomed the GSMA, the global body representing nearly 800 mobile operators and 300 companies in the broader mobile ecosystem, to its coalition of partners committed to achieve Universal Financial Access (UFA) by the year 2020. The GSMA brings to the coalition a deep knowledge of mobile financial services, a proven ability to innovate, and a commitment to financial inclusion as a core component of its mission. In this context, the GSMA has pledged to support the creation of 500 million mobile money accounts over the course of the UFA initiative.